

**PLAN OPERATIVO
ANUAL
2024**



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MARCO VARONA
TECNICO DE DIRECCIÓN
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

FIRMA

MARITZA ARAUJO
DIRECTORA DE DIRECCIÓN
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

FIRMA

DR. EDDY ALCANTARA
DIRECTOR EJECUTIVO

FIRMA



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2024

El Plan Operativo Anual (POA) constituye la herramienta a través de la cual las diferentes áreas organizativas del Instituto Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor, programan la producción pública y actividades con sus respectivas metas vinculadas a los ejes estratégicos, resultados del Plan Estratégico Institucional 2021– 2024, las prioridades de la gestión, y articulado con el presupuesto asignado para el año 2024. Así mismo es el referente para realizar el seguimiento trimestral durante el año.

ÍNDICE DE CONTENIDO

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

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	

SCORE TRIMESTRAL	#DIV/0!
------------------	---------

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2024

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente trimestre del año 2024, fue bastante prospero. En ese sentido, el promedio general de cumplimiento Trimestral dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2024.



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL

Plan Operativo Anual 2024

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

PEI	2023-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
Lineamientos	EFICIENTIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LOS RECURSOS EN PROCESA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.
Objetivos	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados
										Inicio	Fin	
	Garantizar todo el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compra 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					
	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 27001:2015 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 Costeo de Insumos Aprobación del PACC Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas Ejecución del plan	PACC publicado Cantidad de compras fuera del PACC	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				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIVISION DE PRESUPUESTO**

Responsable **Encargado/s**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2023-2024	
Eje Estratégico	EE 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	Eficientar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin					
	Formulado el Presupuesto Financiero 2024	Elaborar anteproyecto de presupuesto. Gestionar aprobación. Remitir a DIGEPRES.	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto formulado	10 días haber finalizado el mes de octubre		Presupuesto 2024. Resolución aprobatoria Documento de remisión a DIGEPRES.	Departamento Financiero									
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	Presupuesto 2024. 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									
		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%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIVISION DE CONTABILIDAD**

Responsable **Encargado/s**

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

2023-2024	
Eje Estratégico	EE 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	Eficientar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Trimestre

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizados inventarios generales de activos fijos	Levantamiento de activos fijos a nivel general y registros de novedades en el SIAP y SIR-ERP	Cantidad de inventarios realizados en los tiempos establecidos (Máximo 1 mes luego de cerrado el semestre)	100%	100%	Informe de inventarios	Departamento Financiero								
	Gestión de los recursos y Calidad de gastos (NOBACI)	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de NOBACI	Porcentaje de cumplimiento NOBACI	100%	100%	Porcentaje verificable en el portal	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera.	100%							

Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Asignación de mensajero interno	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia								
	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													
Mantenida la organización del área física del archivo	Entrega de correspondencia	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia								
	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.													
	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.														



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Sección

Unidad Ejecutora **SECCIÓN DE TRANSPORTE**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DV/DI
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Recepción de servicio de transporte.	Cantidad de Solicitudes	100%	100%	Solicitudes de servicios de transporte recibidas mediante formularios y correos	Departamento Administrativo, Sección de Transporte								
		Asignación de chofer.													
		Verificación de servicio suministrado.													
	Programas de mantenimientos para vehículos	Elaboración del programa.	Recibo de mantenimiento	100%	100%	Programa de mantenimiento elaborado	Departamento Administrativo, Sección de Transporte				\$900,000.00				
		Ejecución del programa.													
		Seguimiento de ejecución del programa.													
		Elaboración de informe de seguimiento.													
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	N/A	N/A		Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte								



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

Responsable **Encargado/a**

Calificación
0-39
40-79
80-100

#DIV/0!

Articulación Estratégica

PEI
Eje Estratégico

2021-2024
EJE 4 - Eficiencia Operacional

Lineamientos

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.

Objetivos

Eficienciar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha	Responsables involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Gestión de los recursos y Calidad de gastos (SIS COMPRAS)	Revisión de requerimientos a cumplir en el portal de SIS COMPRAS.	Porcentaje de cumplimiento en el SIS COMPRAS	100%	100%	Porcentaje de SIS COMPRAS verificable en el portal transaccional de compras y contrataciones	Unidad de Compras	100%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas					
	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. Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema. Informe generado	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					
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas Costeo de insumos Aprobación del PACC Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas Ejecución del plan	PACC publicado Cantidad de compras fuera del PACC	N/D	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.					
	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					
	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	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	Informes, levantamiento de datos	Octubre Diciembre	N/A	N/A	N/A	N/A



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Departamento

Detalle por

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/01
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					
	Apertura de oficinas provinciales y reestructuración de las existentes	Recepción de solicitud de formulación de proyectos 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					\$2,500,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona			
	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 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						Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona			
	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						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						Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona			
	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						Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona			



Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **1ER trimestre**

Calificación	#DIV/0!
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					
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes 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	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%		Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional						Coral Romero			
	Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales.	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings organizaciones pertinentes. Realizar benchmarking Realizar y remitir informe a la D.E.	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%		Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional						Coral Romero			
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos internacionales	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los eventos Realizar eventos	Cantidad de acuerdos	85%		Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional						Coral Romero			
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los eventos Realizar eventos	Cantidad de eventos realizados	85%		Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional						Coral Romero			
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	Cantidad de participaciones en internacionales	100%		Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional						Coral Romero			



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIRECCION 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 concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos.
Objetivos	Posicionamiento y relacionamiento institucional

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	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	
		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									
		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				\$7,000,000.00					
		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											
		Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	100%											
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%											
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	10	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									
		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									
		Realizar diseños														
		Remitir para fines de aprobación														
		Solicitar impresiones														
	Plan del trabajo 2024 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Finandiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.		N/A			N/A	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%											

		Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			Acto administrativo									
	Elaborado Manual de Uso y Especificaciones - ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoproví	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%	0%	0%					
		Remitir a la D.E. para aprobación													
		Realizar correcciones													
		Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación													
		Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes													
	Gestión de acuerdos interinstitucional y análisis realizados	Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	0%	0%					
		Recepción de acuerdo													
		Recolección de requerimientos													
		Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo													
		Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos													
	Asistida la gestión de la secretaria de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%	0%	0%					
		Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.													
		Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.													
		Presentar.													
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A			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													
	Aprobado Carta de Compromiso al Ciudadano		Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos		N/A	N/A			N/A	N/A		
	Habilitación de instituciones sin fines de lucro		Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos		N/A	N/A			N/A	N/A		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	#DIV/0!
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						
	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						Encargado de Tecnología				
		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				\$ 4,200,000.00	Departamento de Tecnología					
		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					Encargado de Tecnología					
		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		0				Departamento de Tecnología				
		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	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas			Reporte de lo renovado						Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica					
	Obtenida la Nortic A3	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones						Encargado de Tecnología				
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones						Encargado de Tecnología				
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	Departamento de Tecnología y Comunicaciones						Encargado de Tecnología				
		Cumplimiento de conformidades															
		Requisición y evaluación de la norma															
		Corrección															
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance			Reporte de avance						Encargado de Tecnología					
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance									Encargado de Tecnología					



Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/0!
0-39	
40-79	
80-100	

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

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

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División



Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE LABORATORIO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/01
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								
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%	N/A										
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%	N/A										
		Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%										
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack, pollo, sopa)	100%	N/A										
		Elaborar perfil de proyecto		100%	N/A										
	Verificados instrumentos de pesos y medidas	Ejecutar el proyecto	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	100%	100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio								
		Analizar resultados													
	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						
		Identificación de riesgos y mapeo y caracterización de los													
		Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/0!
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Promoción y difusión de la publicidad responsable a proveedores de bienes y servicios.	Elaboración del programa de charlas Impartición de la charla Registro de participantes	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.						
	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas Ejecución del programa Elaboración de informes de resultados	Número de operativos realizados	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		Operativo Regreso a Clases (las fotos se publicaron en las redes sociales y el resultado del monitoreo esta en lapagina web)					#DIV/0!	
	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								
	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. Envío de análisis a la D.E. y al Dpto.	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	125	500								0		
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.		3380	100%	Número de formularios de productos alimenticios enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios								
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	4	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios						0		
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.		45	15	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios						0		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	#DIV/01
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		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%			Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones								
		Determinar a que área corresponde	100%												
	Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%			Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones								
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%			Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones								
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%		0%										
		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 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

Responsable Encargado/a

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.

Trimestre

Calificación	#DIV/0!
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP apertura (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial									
		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 realizadas. Fotografías de supervisiones.	Departamento de Coordinación Provincial									
		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									
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.														
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.														
	Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial									
		Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.														
		En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.														
		Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.														
		Recibir y tramitar el bien comprado hacia la OP correspondiente.														
	Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial									
		Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.														
		Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.														
		Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP.														
		Realizar informe de cumplimiento de las OP y remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo, dentro de los tiempos requeridos.														

	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH.								N/A
--	--	--	----------------------------	------	------	----------	---	--	--	--	--	--	--	--	-----



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

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

Calificación	#DIV/0!
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						OAI			
		Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.														
		Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos													
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.													
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto						OAI			
		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						OAI			
		Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.														
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Consumidor 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						OAI			
		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 2024 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				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%											