

**PLAN OPERATIVO
TRIMESTRAL
ABRIL-JUNIO
2024**



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

Elabora:

Marco Varona
Técnico Planificación y Desarrollo

Firma:

Revisa:

Maritza Araujo
Directora de Planificación y Desarrollo

Firma:

Aprueba:

Dr. Eddy Alcántara
Director Ejecutivo

Firma:



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	<u>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</u>	100%
	<u>DEPARTAMENTO FINANCIERO</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE PRESUPUESTO</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE CONTABILIDAD</u>	N/A
6	<u>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES</u>	91%
	<u>DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</u>	93%
	<u>SECCIÓN DE TRANSPORTE</u>	80%
2	<u>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</u>	98%
	<u>DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN</u>	98%
	<u>DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</u>	96%
	<u>DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</u>	100%
3	<u>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</u>	100%
4	<u>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</u>	96%
	<u>DIVISIÓN DE PUBLICACIONES</u>	100%
5	<u>DIRECCIÓN JURÍDICA</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE LITIGIOS</u>	100%
	<u>DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES</u>	100%
8	<u>DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</u>	96%
	<u>DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC</u>	100.0%
9	<u>DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES</u>	100%
10	<u>DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</u>	93%
11	<u>DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO</u>	100%
12	<u>DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO</u>	N/A
13	<u>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR</u>	96%
	<u>DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR</u>	100%
14	<u>LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS</u>	33%
15	<u>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO</u>	94%
16	<u>DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN</u>	97%
	<u>DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES</u>	100%
17	<u>DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL</u>	90%
18	<u>OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	100%

CALIFICACIÓN	
0-39%	
40-79%	
80-100%	
SCORE TRIMESTRAL	
95.2%	

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el Segundo trimestre fue un 95.2% en 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.

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.

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.



Plan Operativo Anual 2024

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
-----------	--

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

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

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora

DEPARTAMENTO FINANCIERO

PEI
je Estratégico

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

Articulación Estratégica

Lineamientos

Objetivos

Responsible

Encargado/a

Trimestre

1ER

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	Presupuesto 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	100%		ABRIL	JUNIO		Departamento Financiero		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%											
	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%					Departamento Financiero		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%			Departamento Financiero		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%			Departamento Financiero		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%			Departamento Financiero		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%												
	Recepcionar oficios de solicitud con sus soportes.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días) previo a planificación														
	Realizar nomina de viáticos.															

	Uestionando el pago de los viáticos institucionales	Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.	días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero	100%		ABRIL	JUNIO	\$3,500,000.00	Departamento Financiero		100%			
		Realizar ordenamientos de viáticos.																
Gestionado el anticipo financiero	Confección de oficio	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero												
	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	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												
	Recepción de cheques a confeccionar																	
	Tramitación para firma																	
	Cancelación de cheques																	
	Regularización en el SIGEF	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												
	Recepción de la solicitud																	
	Análisis de la solicitud																	
	Remisión a autoridades correspondientes para firma.																	
	Enviar solicitud firmada a Contraloría	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											
Validar recomendaciones.																		
Diseñar plan de mejora y ejecutar																		
Cumplidos plan de mejora del área financiera de las auditorías realizadas	Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora																	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan , Resolución 1579 - 22	Porcentaje de Cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación	N/A											
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											
	Identificación de riesgos y oportunidades																	
	Mapeo y caracterización de los procesos																	
	Auditoría interna del Sistema de Gestión																	
	Revisión de cuentas de mejoras																	
Gestion 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, Departamento Financiero, Departamento de Desarrollo insitucional y Calidad de la gestion	0%											



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DIVISION DE PRESUPUESTO
Eje Estratégico	2021-2024 EIE 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	Eficienzitar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	100%
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		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	98				ODALIZA		100%	
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Realizar levantamiento de los insumos. Elaborar informes de evaluación. Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes) Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días) Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100% 100% 100% 100%	100% 100% 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	100%		ENERO	MARZO	ODALIZA		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DIVISION DE CONTABILIDAD

Responsable Encargado/a

Trimestre

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

Fortalecer 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	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 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					
	Gestion 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,			N/A					



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación		100%
0-39		
40-79		
80-100		

PEI	2021-2024
	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Eje Estratégico	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.

Articulación Estratégica

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo	100%		ABRIL	JUNIO	0		100%	
		Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente.													
		Reponer la caja chica.													
		Informe de fondos utilizados y para los fines.													
	Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc..)	100%	100%	Registros en el sistema contable	Departamento Administrativo	100%				0		100%	
		Realizar informe.													
		Remitir informe a D.E.													
	Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%	Reporte de entrega de combustibles, Oficio de solicitud de pago.	Departamento Administrativo	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).			0		100%	
		Ejecutar lo planteado en la plantilla según fecha y solicitudes departamentales													
		Informe de ejecución													
	Coordinar con la Dirección Administrativa, la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).	Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%				0		100%	
	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo	Consolidar registros en el sistema contable.	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%	Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo			0		100%	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por División

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

Calificación	100%
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 Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Implementado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, aire, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaboración de programa.	Cantidad de implementación del programa	100%	100%	Programa de mantenimiento	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Procedimos a realizar o tomar todas las medidas preventivas, para el buen funcionamiento de la institución.	ABRIL	JUNIO	\$1,750,000.00	Francisco de los santos, Moises García, Jorge Valdez, Humberto Felix, Heriberto Rodríguez, Roque Batista, Francisco Moises, Manuel Adames, Edindon Melendez y Javier Samboy.	100%	
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.													
		Elaborar informes de seguimiento.													
		Remisión a D.E.													
	Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Realizar jornada de evaluación de condiciones físicas mobiliarias de la institución	Cantidad de evaluación a la institución	100%	100%	Informe de levantamiento presentado	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Proceder con los levantamientos preventivo para, optar por el cambio de los de los mismo.			\$0.00	Francisco de los santos, Jorge Valdez, Edinson Melendez y Javier Samboy.	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.													
	Atendidas las demandas de suministros de materiales.	Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes recibidas	Departamento Administrativo, División de Servicios Generales	100%	Programar el seguimiento de las solicitudes y al mismo tiempo, planificar la entrega a tiempo.			\$0.00	Deysi Fernandez y Javier Samboy.	100%	
		Asignación del recurso solicitado.													
		Entrega													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por División

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
-----------	--

Calificación	75%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual												
										Inicio	Fin																
	Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Recepción de solicitud de correspondencia interna	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	100%	Se recepciono, asigno y entrego todas las comunicaciones de manera tanto internas como externas.				Division de correspondencia	100%													
		Asignación de mensajero interno																									
		Entrega de correspondencia																									
	Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Recepción de solicitud de correspondencia externa	Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente													100%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	50%	No se a llevado un control, maneja y adecuacion de los documentos en el area de archivo.	ABRIL	JUNIO	N/A	Division de correspondencia	50%	
		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%							Division de correspondencia	50%														
		Remitr propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.																									
		Ejecución del Plan de Trabajo.																									
		Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.																									
		Realizar informe.																									



Unidad Ejecutora **SECCIÓN DE TRANSPORTE**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación		0%
0-39		
40-79		
80-100		

Articulación Estratégica

PEI	2021-2024
Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y características de estos.
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							0%	
		Asignación de chofer.													
		Verificación de servicio suministrado.													
	Programas de mantenimientos para vehiculos	Elaboración del programa.	Recibo de mantenimiento	100%	100%	Programa de mantenimiento elaborado	Departamento Administrativo, Sección de Transporte				\$900,000.00		0%		
		Ejecución del programa.				Porcentaje de cumplimiento									
		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							0	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por División

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

Articulación Estratégica

PEI
Eje Estratégico

Lineamientos

Objetivos

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

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
-----------	--

Calificación
0-39
40-79
80-100

91%

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	
	Gestion 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	85%	Genera reporte del portal transaccional de compras dominicanas	ABRIL	JUNIO	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	85%		
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	100%	Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC	Mikyris Ramirez Ana Maria Faña			Material gastable, recursos financieros.	100%			
	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	80%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por período.					Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	80%	
	Costeo de insumos															
	Aprobación del PACC															
	Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC														
	Ejecución del plan															
Realizada evaluación de proveedores	Reunión del comité de compras	Porcentaje de proveedores evaluados	N/D	100%	Informe de evaluación	Compras	100%	Evaluar proveedores al momento de cerrar el proceso en el portal transaccional					Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%	
	Revisión de proveedores que califiquen															
	Realizar evaluación a los proveedores															
	Informe de evaluación															
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad , ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Pendiente	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			N/A					
	Identificación de riesgos y oportunidades															
	Mapeo y caracterización de los procesos															
	Auditoría interna del Sistema de Gestión															
	Revisión de cuentas de mejoras															



Unidad Ejecutora	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO		
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.	

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	98%
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 2024	Actualizar plantillas para formulación del POA	Porcentaje de ejecucion	1	4	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	1		MAYO	JUNIO	\$500,000.00	MARCO VARONA		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 2024	Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas	Porcentaje de ejecucion	1	12	Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%			MARZO		MARCO VARONA Y OSCAR JIMNEZ		100%	
		Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades		100%	100%											
		Revisión y validación de matrices de evaluación														
		Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA		1	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	100%		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%			MARZO		MARITZA ARAUJO		85%	
	Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución	Solicitud de formulación de propuestas		1	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%			MARZO		MARITZA ARAUJO		100%	
	Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Levantamientos, informes de factibilidad o prefactibilidad		1.00	4		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	80%		0	MARZO		MARITZA ARAUJO		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	100	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							100%	
	POA Elettrico insitucional	Ejecucion de POA electrico	Porcentaje de ejecucion	25	100	Informe de ejecucion	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	25%		0	MARZO		MARITZA ARAUJO		N/A	

	Habilitación de asociaciones sin fines de lucro		Numero de asociaciones conformadas	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo y fomentos de asociaciones									
	Equidad de G	Crear programa de capacitacion sobre produccion	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A										
	Estadísticas Institucionales	Creacion de division de estadísticas	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo									
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Reducion de consumo	Porcentaje de ejecucion	5%	20%			5%		0	MARZO		MARITZA ARAUJO		100%	
		Crear programa de capacitacion sobre produccion	Numero de personas	N/A	N/A	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte									
			Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitacion}													
		Promover conciencia y criterio para que los consumidores puedan tomar decisiones de compra responsables y sostenibles	Numero de acciones de sensibilización realizada y numero de personas sensibilizadas													



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

por Departamento

Detalle

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

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

Calificación	94%
0-39	
40-79	
80-100	

PEI

Eje Estratégico

Articulación Estratégica

Lineamientos

Objetivos

[illegible]

	Revisado sistema de documentación	Codificación y registro en el inventario general (matriz).		100%	100%	Matriz de documentos	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A		ABRIL	JUNIO	N/A	Estehpania Manriquez		100%	N/A
		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%	NO SE REALIZO	ABRIL	JUNIO		Anthony Chavez		85%	
		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%	NO SE REALIZO				Anthony Chavez			
		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	INICIARA EN EL CUARTO TRIMESTRE				Anthony Chavez			
	Ampliacion de las normas ISO 1700-20 en el ambito de la construccion					Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	N/A								
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes	4	100	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión	85%		ABRIL	JUNIO		Anthony Chavez		100%	
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas,Departamento de Inspeccion.									



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
por Departamento

Detalle

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

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

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 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	4	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Departamento de Programas, Planes y Proyectos, Coordinación Provincial	100%				\$2,500,000.00	Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		95%	
	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	Someter a la D.E para aprobación Realizar levantamiento de factibilidad para la apertura nuevas oficinas y reestructuración de las existentes Ejecutar proyecto														
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas														
	Dar seguimiento a los proyectos propuestos y en ejecución	Elaborando reportes de avances semanales y mensuales.														
	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					N/A				



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Unidad Ejecutora **COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre **1ER trimestre**

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

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

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	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	25%	Correos con organismos donantes / Proyectos o propuestas realizadas	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Acercamiento con el ICPEN Y Reunión de la Presidencia Pro tempore 2022-2023 del CONCADECO.	ABRIL	JUNIO		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%	25%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados				Coral Romero		100%			
		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%	25%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avances Realizados				Coral Romero		100%			
		Preparar material a impartir en los eventos																
		Realizar eventos																
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales	Cantidad de eventos realizados	85%	25%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	N/A										
		Preparar material a impartir en los eventos																
		Realizar eventos																
	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%	25%	Screenshots / Fotos / Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Remisión de Artes y Textos finales – Campaña 15 de marzo en el Día Mundial del Consumidor.	ABRIL	JUNIO		Coral Romero		100%			
		Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars																
		Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas																



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
I	
II	
III	
IV	
V	
VI	
VII	
VIII	
IX	
X	
XI	
XII	

Calificación	100%
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%		ABRIL	JUNIO	\$500,000.00	Jhazmin		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%						Jhazmin	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	4	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	0%				Awilda	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	100%				Jhazmin	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.	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recursos Humanos	100%				Clary	100%				
	Coordinar con instancias externas.	(15 días laborales para tramitar al MAP)														
	Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborales)														
		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.														

Unidad Ejecutora	DIRECCION DE COMUNICACIONES
------------------	-----------------------------

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
-----------	--

Calificación	96%
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					
		Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones						N/A			
	Establecidos lineamientos para el Plan de Contención de Crisis	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.				Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado /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, vídeos	Departamento de Comunicaciones	4	Recopilar informaciones para campanas			\$7,000,000.00	Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Félix		85%	
		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	100%	1- Preparar logística protocolar para evento a realizar.2- Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar.3-Ejecutar logística en el evento				Wendy Berroa		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%					Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Félix		100%	
		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 Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de Comunicación Oficina de libre acceso a la información.						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 2024
Detalle por División

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES
Articulación Estratégica	PEI2021-2024 Eje EstratégicoEJE 4 - Eficiencia Operacional Lineamientos3.3.1.5 Realizar campañas de concientización a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos. ObjetivosPosicionamiento y relacionamiento institucional

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
										Inicio	Fin						
	Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.	Elaborar estrategias de relaciones públicas internas y externas	Porcentaje de ejecución	100%	100%		Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas Internas y externas	ABRIL	JUNIO	\$0.00	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%		\$0.00				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% de novedades diarias/ 120 post trimestral / de los cuales son 2 diarios por Red/ 200 seguidorespor Red/ 3 interacciones en el tiempo establecido	- Analizar la comunidad par afines de estrategias - Generar contenido para redes sociales - Creación de campañas temporales - Redacción de información para los fines pertinentes - Fotografías de actividades - Videos interactivos de actividades - Cobertura de programas	\$0.00			Dr. Eddy Alcántara, Francisca Gerónimo/Juana Yelidá Santos/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Juan Collado	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													
	Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300													
	Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3													
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 Publicaciones	30- Nota: Fueron subidas tanto en la página institucional y en el boletín informativo	De las notas de prensa aprobadas, subir al portal				\$0.00	Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Juan Collado/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			\$0.00	Claudio Julio Felix/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vianneyda Casilla /Juana Yelidá Santos/ Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora	DIRECCIÓN JURÍDICA		
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 legislación técnica del comercio / del mercado nacional.	

Responsable: _____ Encargado/a _____

Trimestre: _____

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral		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	96%	En este trimestre, la Dirección Jurídica recibió doscientas veintiséis (226) reclamaciones, y se emitieron cientos sesenta y cuatro cincuenta (164) resoluciones de reclamaciones iniciales.	ABRIL	JUNIO			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	98%	Se recibieron cuarenta y cinco (45) reclamaciones de inmobiliario, y fueron emitidas cuarenta y uno (41) resoluciones.				98%		
		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%	Se recibieron veintiséis (26) Recursos de Reconsideración, y se emitieron veintiséis (26) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.				98%		
		Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados									
		Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.		100%	100%	Reporte de entrega de alguacil									
	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%	En este trimestre se emitieron seis (06) cartas de advertencia, en virtud de la comprobación de las anomalías identificadas por el cuerpo de inspección de la Institución. En este trimestre se emitieron realizaron treinta y tres (33) resoluciones de suspensión emitidas y veintitrés (23) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.	ABRIL	JUNIO			100%	
		Elaboración y notificación de oficina de inicio de procedimiento sancionador													
		Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	100%	100%										
		Registro y seguimiento de resolución dictada													
		Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 días)	100%	100%										
		Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%										
	Registrados contratos de adhesión de proveedores	Análisis del expediente	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Dirección Jurídica	100%	Se recibieron treinta y tres (33) solicitudes de registro de contratos de adhesión, y treinta y seis (36) fueron registrados, tres (03) de ellas corresponden a solicitud de registros anteriores					100%	
		Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta													
		Análisis y notificación de respuesta													
		Gestión de registro													
	Registrados concursos, rifas y sorteos	Análisis de las bases (concurso, rifas o sorteos).	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica	100%	Se recibieron noventa y tres (93) solicitudes de registro de rifas y recursos, y se emitieron cientos setenta y cinco (175) certificaciones en el tiempo correspondiente.					100%	
		Notificación de no conformidades al proveedor.													
		Análisis de respuesta													
		Entrega de certificado de registro.													
	Gestión de contratos de servicios	Análisis del contrato	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	100%	100%		Dirección Jurídica	100%						100%	
		Elaboración del documento													
		Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo												

		Obtención del certificado	de 30 días													
		Seguimiento	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días			Acto administrativo										
	Elaborado Manual de Uso y Especificaciones ACOPROVI - PRO CONSUMIDOR	Elaborar borrador del Manual de Acoprovi	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%			ABRIL	JUNIO				
		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%						100%		
		Recepción de acuerdo														
		Recolección de requerimientos														
		Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo														
		Remisión al área correspondiente, gestión de firma y seguimiento a los compromisos asumidos	Cantidad de participaciones en capacitaciones a solicitud de otras áreas	100%	100%	Cantidad de participantes	Dirección Jurídica	100%								
	Asistida la gestión de la secretaría de la D.E. del Consejo Directivo de Pro Consumidor	Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.	Cumplimiento del cronograma de trabajo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%							100%	
		Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.														
		Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.														
		Presentar.														
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A								
		Identificación de riesgos y oportunidades														
		Mapeo y caracterización de los procesos														
		Auditoría interna del Sistema de Gestión														
		Revisión de cuentas de mejoras														
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano		Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos		N/A								
	Habilitación de instituciones sin fines de lucro															



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por División

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

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin				
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Asistimos a 27 audiencias y realizamos 40 depositos de escritos	ABRIL	JUNIO	Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Depósito de escritos y documentos		100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizados 37 llamadas telefonicas con proveedores y consumidores y 20 citas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Elaboración y presentación de escritos		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 15 notificaciones relativas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 34 deposito de escrito,39 llamadas telefonicas y 15 citas, un seguimieno total de 123 seguimiento de expedientes.			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Elaboración y presentación de los acuerdos y resoluciones		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 5 certificaciones de expedientes			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		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		100%	100%	Reportes	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 37 llamadas telefonicas con proveedores y consumidores y 20 citas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
	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%	Hemos realizado 15 notificaciones relativas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competen a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 34 deposito de escrito,39 llamadas telefonicas y 15 citas, un seguimieno total de 123 seguimiento de expedientes.			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
	Realizar cualquier funcion afin y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de certificaciones		100%	100%	- Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	2 Certificaciones			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodríguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%	
		Emisión de copias de expedientes		100%	100%	- Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas.			Hemos realizado 5 certificaciones de expedientes						



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES**

Responsable **Encargado/a**

Trimestre

Calificación	100%
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%				\$0.00	Laury Coco		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%				\$0.00	Laury Coco		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%				\$0.00	Laury Coco		100%



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	96%
0-39	
40-79	
80-100	

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

Articulación Estratégica

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					
	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%	Solicitud de recertificación realizada y a la espera del procedimiento correspondiente por parte de OG TIC	ABRIL	JUNIO	0	Encargado de Tecnología	revisión enlace de la Optic	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			\$ 4,200,000.00	Departamento de Tecnología	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	59.73%	adquisición de la Nortics, virtualización de servicios tecnológicos y organización interna de inventarios tecnológicos			0	Encargado de Tecnología	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%	Creados todos los proyectos solicitados por los distintos departamentos.			0	Departamento de Tecnología	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	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes para licencia renovadas	100%	100%	Reporte de lo renovado	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	Solicitud de renovación de servicios tecnológicos	0	Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica		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%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico		Encargado de Tecnología						100%				
		Cumplimiento de conformidades																			
		Requisición y evaluación de la norma																			
		Corrección																			
	Obtenida la Nortic A4	Documentación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	Encargado de Tecnología	100%										
		Cumplimiento de conformidades																			
		Requisición y evaluación de la norma																			
	Corrección																				
	Obtenida la Nortic E1	Documentación de la norma	Porcentaje de avance			Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico		100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico	100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema	Encargado de Tecnología	100%								
		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	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema	0	Encargado de Tecnología	100%							
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance							100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema		Encargado de Tecnología	100%							

	Implementación de firmas digitales para la institución	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de cumplimiento Plataformas y sistemas implementados	100%	100%	Screenshots de sistemas. Fotos de lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones	100%	creado todos los usuarios del sistema, solicitud de certificados de la firma digital y proceso de acreditación por persona		0	Departamento de Tecnología		100%	
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)							100%	Se completo la implementación del sistema		0	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutive y Jurídica			
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	n/a	Se espera el lanzamiento oficial para poder proceder con los informes	N/A					
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas,Departamento de Inspeccion.			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
Detalle por División

Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE OPERACIONES

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

Eficienzitar 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							
	Desarrollado e implementado Sistema de Documentación de Calidad	Requisición y evaluación de la norma	Porcentaje de avance	100%	100%	Plataformas y Sistemas Implementados. Screenshots de Sistemas. Fotos de Lanzamiento.	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%		ABRIL	JUNIO	0	Gabriel paulino		100%			
	Diseñado y ejecutado programa de mantenimiento preventivo a equipos tecnológicos		Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%	1%	Informe de ejecución de mantenimiento a equipos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones		N/A									
	Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1hora)	100%	100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%		ABRIL	JUNIO	0	Gabriel paulino		100%			
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes por correo	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0			100%			
			Porcentaje de solicitudes por impresora															
			Porcentaje de solicitudes por actividad interna										Gabriel paulino					
			Porcentaje de solicitudes por teléfono															
	Implementación de herramientas de monitoreo de equipos TIC	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Equipos monitoreados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%			
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación Cantidad de áreas integradas al Mecanismo de resguardo	100%	100%	Informe de resguardos	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones	100%				0	Gabriel paulino		100%			
	Virtualización del sistema de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Reporte de proyectos realizados	Departamento de Tecnología y Comunicaciones, División de Operaciones		N/A									

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

	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.

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Identificar cronograma de trabajo.	Fotografías y Listado de participantes	100%	100%	Informes y anexos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%		ABRIL	JUNIO		1. Manuel Camejo 2. Cristian González		100%	
		Identificar el universo.														
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Cantidad de proveedores impactados	284	1,700.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	531					1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Dominga Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		100%	
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones														
		Realización de visitas de diagnósticos														
		Tabulación y análisis de datos														
		Visitas de seguimiento														
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.														
	Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	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%					1. Manuel Camejo 2. Leomilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%	
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones														
		Presentar informe de posición de Proconsumidor														
		Informe														
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Visitas de seguimiento	Cantidad de proveedores impactados	N/A	N/A	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100					1. Manuel Camejo 2. Leomilka Jiménez 3. Cristian González 4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%	
		Coordinar logística de ejecución de visitas														
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones				Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales									
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones														
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100					1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Dominga Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		100%	
		Tabulación y análisis de datos														
		Visitas de seguimiento														
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.														
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones														
	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	10%					1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3. Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Dominga Veriguete 7. Yarelis Rodríguez		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
	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
		Identificación de riesgos y oportunidades							
		Mapeo y caracterización de los procesos							
		Auditoría interna del sistema de gestión							
		Revisión de cuentas de mejoras							
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas,Departamento de Inspeccion.		



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

Calificación	93%
0-39	
40-79	
80-100	

Eje Estratégico	2024-2024 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	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					
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Organizar y planificar las inspecciones	Cantidad de inspecciones	3,078.00	12,073	Actas de inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia	80		ABRIL	JUNIO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION	Impresoras portátiles • Tablets nuevas • Inversores portátiles • Tones y tintas para impresoras	80%	
Preparar las inspecciones																
Ejecutar las inspecciones																
Tramitar actas según resultados de inspección		Porcentaje de Cumplimiento														
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	100%	100%	Fotografías de incineraciones, registros de incineraciones, órdenes de compras para incineraciones	Departamento de Inspección y Vigilancia	93%		ABRIL	JUNIO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION	100%		
Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.																
Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.																
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Realizar diagnóstico	Porcentaje de Cumplimiento	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia	N/A		ABRIL	JUNIO		DEPARTAMENTO DE INSPECCION	100%		
Elaborar el plan de acción																
Ejecutar el plan de acción																
	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, actas de inspección, informes de laboratorio	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RBHM, 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			
	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			
Identificación de Riesgos y Oportunidades																
Mapeo y caracterización de los procesos																
Auditoría interna del Sistema de Gestión																
		Revisión de cuentas de mejoras														
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboración de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de Informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A			N/A				
			Cantidad de establecimientos	N/A		Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas,Departamento de Inspeccion.	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 SERVICIO AL USUARIO

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	100%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	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		100%	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	100%	formulario enviado cada 15 días a la Dirección de Planificación y Desarrollo	ABRIL	JUNIO			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	100.00%						100%											
		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	100.00%						100%											
		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	1500	6000	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF	Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación	1129 Sin contar las provinciales	se captaron las reclamaciones y fueron remitida al departamento correspondiente en el tiempo establecido					96%											
		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	100%	100%	Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	100	se captaron las Denuncias fueron remitida al departamento correspondiente en el tiempo establecido					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	100%						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																							

		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de expedientes tramitados y recibidos vía presencial							ABRIL	JUNIO				
	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	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	3	12	Informe de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	3.00							
		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					
		Identificación de riesgos y oportunidades													
		Mapeo y caracterización de los procesos													
		Auditoría interna del Sistema de Gestión													
		Revisión de cuentas de mejoras													
	Cumplimiento de la Carta de Compromiso al Ciudadano	Elaboración de diagnóstico	Porcentaje de implementación				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					



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

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
	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								
		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								
	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								
		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								
		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 Departamento

Unidad Ejecutora **DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR**

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	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)	5,000.00	17,000.00	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos.	Departamento de Educación al Consumidor	5,672					Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina,Jenny,carmen,sindy,seneida pablo)	78%	
		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	1%	12	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	100	Se llevaron a cabo las gestiones para el cumplimiento de la meta en el próximo trimestre Taller de finanzas personales, liderazgo, motivación y derecho del consumidor	ABRIL	JUNIO		Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny,carmen,sindy,seneida pablo)	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		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6				Departamento de educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	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	Número de eventos	5	15	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6				Departamento de educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	100%		
		Elaborar plan de jornada nacional													
		Definir temas a concientizar													
		Calendarizar los eventos													

		Ejecutar eventos												
	Realizados contenido de orientación a consumidores	Elaborar plan de contenido de educativo.	Porcentaje de implementación	4	14	Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	2				Todos los colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carne n,sindy,seneida pablo)	100%	
		Remitir a D.E. para aprobación.												
		Remitir aprobados a Depto. Comunicación												
		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.												
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	25%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RHNH, 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						
	Hoja de ruta de Consumo Sostenible	Crear programa de capacitación sobre producción	Numero de personas											
			Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación)											
		Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temas, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales	Numero de campanas educativas, grupo de interés, territorios e institución responsable											



INSTITUTO NACIONAL

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES
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.

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	97%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	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	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Programa Elaborado			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Humanos: Tecnológicos y Económicos	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 des habilitación de Asociaciones de Consumidores Inactivas.	Recolectar datos para elaborar procedimiento	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento.	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Documento avanzado	ABRIL	JUNIO	Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de	Humanos- Tecnológicos	80%	
		Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento										
		Remitir a la D.E. para aprobación.										

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad ejecutora **DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES**

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.

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre

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

[illegible]



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 Departamento

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	
	2021-2024
Eje Estratégico	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.
Lineamientos	
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	94%
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				
1	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.	2 operativos realizados	Operativo San Valentín y Semana Santa 2024	ABRIL	JUNIO			100%	
		Ejecución del programa													
		Elaboración de informes de resultados													
2	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	195	300	Actas de inspección/ informes resultados de verificación.		325 establecimientos visitados verificación de la veracidad de la publicidad	Reaización de visitas oficiones con la finalidad de verificar la veracidad de la publicidad en lo referente a lo estblecidos en la norma.					100%	
		Ejecución del programa de visitas.													
		Seguimiento al plan.													
		Elaboración de informes /Actualización de base de datos.													
3	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Monitoreo de las publicaciones en los medios de comunicación	Cantidas de piezas publicitarias monitoreads	125	500	Numero de reportes de verificacion de publicidad	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	582	Piezas publicitarias verificadas y analizadas.					100%	
		Identificación de la anomalia (si existe)	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos	75	300	Número de informes tecnicos no conformidades	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	0	Informes realizados de verificacion de publicidad con no conformidades detectadas						
		Elaboración del análisis publicitario.													
		Envío de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.													
		4								Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	3380 (meta compartida con Inspeccion y Laboratorio)	100%	Número de formularios de productos alimenticios enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios
Levantamiento de los precios.															
Procesamiento de la data.															
Envío de la data al Departamento de Tecnología.															
Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)		10	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	11 tiendas de electrodomesticos monitoreadas			N/A					
Levantamiento de los precios.															
Procesamiento de la data.															
Envío de la data al Departamento de Tecnología.															
Elaboración de los formularios	Publicación en Sistema Dominicano de Información de	30	15	Número de formularios de artículos ferreteros	Departamento de Análisis De	45	Fomularios utilizados sondeo de			100%					
Levantamiento de los precios.															

	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Procesamiento de la data.	Precios (SIDIP).	33	10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	No evaluable para este trimestre	Formularios utilizados artículos de temporada de Semana Santa y Costo de Habichuela con Dulce.	ABRIL	JUNIO				
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	8	8	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	No evaluable para este trimestre	No aplica para ABRIL-febrero					N/A	
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	14	12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	45	Formularios levantados artículos de la higuene					100%	
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.													
		Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	15	15	Número de formularios de medicamentos enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	15	Farmacias visitadas					100%	
		Envío de la data al Departamento de Tecnología.													
Elaboración de los formularios															
Levantamiento de los precios.															
Procesamiento de la data.	Elaboracionde Insume Tecnico de Precio enviado a presidencia	24	96	Informe Comportamiento de Precios y Precios Justos Elaborados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios/ Yeshica Peguero	24	Informe Realizados			100%					
Realización de informe															
Comportamiento de Precios y Precios Justos.															
5	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de boletines de precios promedios en supermercados grandes y pequeños agregados al SIDIP	SIDIP	12	48	Numero de informe comportamiento de precios elaborado de cada uno de los segmentos	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	12	Realización de Sondeo de Precios			100%			
		Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios						
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios						
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios						
6	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al consumidor	Realizacion sondeo de precios	Cantidad de análisis de productos del mes	3	12	Numero de capsulas elaboradas y enviadas a comunicación	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	3	Reporte realizado y colgado en pagina web			\$300,000.00	100%		
		Elaboracon de informe deprecios													
		Selección del producto													
		Elaboracion de informe													

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por

Unidad Ejecutora

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Responsable

Encargado/a

Trimestre

Calificación

97%

40-79

100

80-100

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
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Realizar análisis previo del asunto en conflicto	Porcentaje de casos conciliados	100%	100%	Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	93%	Recibimos 839 reclamaciones de las cuales aún se están trabajando en carpeta 220, por lo que, totaliza 619 reclamaciones, de las cuales fueron casos conciliados en la fase de conciliación 577 reclamaciones, para un porcentaje de cumplimiento del 93.2 %.					97%	
Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.															
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.	103%					en los casos presentados en la institución en sede, periodo abril-junio 2024 alcanzando 577 Acuerdos, 114 No Acuerdos, 25 Desistimientos, 0 Improcedencias, 25 Desinterés, 101 No Comparecencias, de un total de 839 Reclamaciones recibidas.							
Firma de acuerdos conciliados								100%	Recibimos 168 reclamaciones de los cuales fueron celebradas y Conciliadas a través de Pro Concilia 424 acuerdos de reclamaciones. Para un porcentaje total 252.38 % excediendo el porcentaje de cumplimiento que es del 100 %.						
Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.		Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.													
Archivo de expediente.															
	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	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						
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 2024

Detalle por

Departamento

Responsable	Encargado/a
-------------	-------------

Trimestre	
-----------	--

Calificación	100.0%
0-39	
40-79	
80-100	

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	
		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
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor 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%	25	100	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	1,434 total de reclamaciones recibidas durante el trimestre, Abril - junio	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/Karina Alexandra		100.0%	
		Determinar a que área corresponde	100%							ABRIL	JUNIO				
	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%	25%	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	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/Karina Alexandra		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	25%	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	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/Karina Alexandra		100%	
	Análisis y revisión	Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma	100%		100%	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	116 para el trimestre	Análisis de las Reclamaciones, Realización de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a Proveedores y Consumidores	ABRIL	JUNIO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRETT SIME/Karina Alexandra		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													

[illegible]



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024
Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL

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.

Responsable Encargado/a

Trimestre

Calificación	90.00%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha		Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
										Inicio	Fin					
	Gestionada la apertura de oficinas provinciales en el interior del País	Realizar monitoreo de posibles locales en provincias de interés para instalación de una OP de Pro Consumidor	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	100%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (luz, agua, etc.) Fotografías de OP apertura (interior y exterior)	Departamento de Coordinación Provincial	N/A	Se está a la espera de conseguir locales acordes a la carta compromiso para el traslado de otras oficinas., y se le sigue dando mantenimiento a las oficinas provinciales de acuerdo a sus necesidades.			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	85%		ABRIL	JUNIO		Ramon Vargas		85%	
		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%		ABRIL	JUNIO		Ramon Vargas		100%	
		Ejecutar programación de monitoreos mensuales.														
		Realizar informes de monitoreos.														
		Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizar informe.														
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.														
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.														
	Gestionadas las solicitudes administrativas y misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.	Porcentaje de solicitudes gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%	Screenshots de correos de solicitudes al área de CP. Formularios de solicitud de compras de bienes y servicios tramitados. Fotografías de entrega de lo solicitado a la OP correspondiente.	Departamento de Coordinación Provincial	90%		ABRIL	JUNIO		Ramon Vargas		90%	
		Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.														
		En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.														
		Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.														
	Realizado seguimiento a cumplimiento del POA oficinas provinciales	Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.	Porcentaje de cumplimiento del POA oficinas provinciales	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	85%	Respuesta: Este porcentaje varía por oficina. Estamos a la espera del POA de las Oficinas Provinciales. Mientras tanto estamos trabajando con el POA general del departamento y cada oficina ha ido realizando sus actividades para el cumplimiento de sus metas.	ABRIL	JUNIO		Ramon Vargas		85%	
		Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.														
		Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.														
		Colaborar en todo lo requerido por el Departamento de Planificación y Desarrollo en cada trimestre, donde se realicen evaluaciones a las OP.														
	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 y Recreación	N/A								



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		Unidad Ejecutora	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN				Responsible	Encargado/a		Calificación		99%					
		Articulación Estratégica	Eje Estratégico	2021-2024						0-39							
			Lineamientos	EJE 4 - Eficiencia Operacional						40-79							
				3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.						80-100							
				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	
	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%	Gestionamos durante el período indicado la cantidad dieciocho (18) solicitudes, en modo presencial, medio electrónico y telefónica, mismas resueltas de manera oportuna en cumplimiento de los indicadores según plan operativo institucional y por mandato de la Ley No. 200-04 y Reglamento de aplicación No.130-05, para un porcentaje de cumplimiento de 100%.	ABRIL	JUNIO		OAI		100%		
		Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.															
		Dar seguimiento de la solicitud de información al área donde fue enviada.	Porcentaje de denuncias, sugerencias y quejas recibidas por la línea 311 atendidas en los tiempos establecidos														
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.														
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subportales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRRH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto	100%	Son las informaciones publicadas en el portal de transparencia, mismas sirven como soporte en las evaluaciones de cada mes. Ver evidencias Screenshot SAIP- anexos	ABRIL	JUNIO		OAI		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%	Socializamos los reportes de las evaluaciones mensuales emitidas por la Dirección de ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en atención a la cantidad recibida del primer trimestre enero, febrero y marzo 2024.	ABRIL	JUNIO		OAI		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	94.70%	Recibimos del órgano rector en materia de ética y transparencia el informe mensual de la evaluación correspondiente al mes de enero, febrero y marzo en espera de las calificaciones), siendo esta la última calificación del año en curso, con valor de cumplimiento acumulado 94.97%	ABRIL	JUNIO		OAI		96.7%		
		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 RRRH, Oficina de libre acceso a la información,			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%												