



PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

No.	ÁREAS	CALIFICACIÓN
1	<u>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</u>	100%
	DEPARTAMENTO FINANCIERO	99%
	<u>DIVISIÓN DE PRESUPUESTO</u>	98%
	DIVISIÓN DE CONTABILIDAD	N/A
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	100%
	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	93%
	<u>DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES</u>	100%
	DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	98%
	SECCIÓN DE TRANSPORTE	0%
2	<u>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</u>	97%
	DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN	95%
	DEPARTAMENTO DE FORMULACIÓN, MONITOREO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	96%
	DEPARTAMENTO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%
3	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	88%
4	<u>DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES</u>	95%
	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES	100%
5	<u>DIRECCIÓN JURÍDICA</u>	89%
	<u>DIVISIÓN DE LITIGIOS</u>	100%
	DIVISIÓN DE LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	100%
8	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	96%
	<u>DIVISIÓN DE OPERACIONES TIC</u>	100.0%
9	DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	96%
10	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	90%
11	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO	99%
12	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	N/A
13	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR	86%
	DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES AL CONSUMIDOR	93%
14	LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PRECIOS Y MEDIDAS	0%
15	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO	98%
16	DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	94%
	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES	100%
17	DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIAL	100%
18	OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	99%

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

SCORE TRIMESTRAL	90.2%

El promedio general de cumplimiento dentro del Plan Operativo de la institución para el primer trimestre fue un 89.2% 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 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.



Unidad Ejecutora

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Plan Operativo Anual 2024

	PEI	2021-2024
	Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, vera 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
	Objetivos	transparencia institucional.

Responsable	Encargado/a		Calificación	100%		
		_	0-39			
Trimestre			40-79			
		_	80-100			

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta	Acciones		de Fecha	Responsables	% Avance	% Avance Anual
140.			Official de Nicalda	Wicta Andai	Wicta Timestra	Miculo de Vermedelon	Пезропацие	Lograda	Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	Trimestral	70 Addition Parisage
	Garantizar todo el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%	Rivisión de informes suministrados por area de compra y contrataciones	ninistrados por area de compra y		Danicela Feliz	100%	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado General para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%		ENERO	MARZO	Danicela Feliz	100%	
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión Compliance	Revisión de cumplimiento	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%				Danicela Feliz	100%	
	Implementación del nuevo sistema de reclamaciones de proconsumidor (PAC)	Evaluación y seguimiento del plan	Porcentaje de avance	100%	100%	Informe de avance	Dirección Administrativa Financiera	100%				Danicela Feliz	100%	
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Revisión de insumos remitidos por áreas Costeo de insumos Aprobación del PACC Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas Ejecución del plan	PACC publicado Cantidad de compras fuera del PACC	100%	100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC	Dirección Administrativa Financiera, División de Compras y Contrataciones		N/A					

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unided Ejecutora

DEPARTAMENTO FRANCIERO
PEI
\$222.2024

Fig Estratégico
EE 4 = Eficiencia Operacional

Articulación Estratégico

Articulación Estratégico

Articulación Estratégico

BER 4 = Eficiencia (Peracional)

Autocomposition de información objectiva, veracy oporturus sobre el contenido y características de estos.

Responsable Encargado/s

Trimestre 1ER

Calificación	99%
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 Fin	Presupuesto Respo	rsables crados Insumos Ut	izados % Avance Trimestra	% Avance Anual
		Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%										
		Elaborar informes de evaluación.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%	Presupuesto 2024. Informe de ejecución presupuestaria.									
	Gestionada la ejecución presupuestaria	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%	Documento de Remisión a DIGEPRES. Información presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero	100%						100%	
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%										
		Registro de las cuentas por pagar.													
	Reporte de cuentas por pagar	Gestión del pago o transferencia.	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido (menos de 30 dias 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	98%		ENERO	MARZO			98%	
		Registrar pago y emitir reporte.													
		Analizar los registros contables.													
		Actualizar los registros de inventario de activos fijos.	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	100%	100%	Informes de estados financieros	Departamento Financiero								
	Informes de estados financieros	Verificar la exactitud de las informaciones contables.						100%						100%	
	_	Realizar los asientos de ajustes correspondientes, cuando sean requeridas.	Cumplimiento del indicador del SISAC NOC	100%	100%										
		Elaboración y socialización de los estados financieros.	Campaniento del malestos del 150c Noc												
		Publicación de información presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento de la correcta		00% 100%	Informe de cumplimiento	Departamento Financiero								
	Informe de cumplimiento	Correspondencia de los datos publicados con SIGEF	publicación	100%				100%						100%	
		Uso correcto de los clasificadores presupuestarios													
		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	Codificar correctamente	Cranetao (2 ana) prevo a parimada.			Informe de solicitudes	Departamento Financiero	98%						98%	
	-	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.													
	Gestionado el pago de los viáticos	Realizar nomina de viáticos. Tramitar a la contraloría nómina de viáticos.	Porcentaje de pago de viáticos institucionales (30 días después de recepcionado expediente de solicitud, sujeto a aplicación de procedimiento)	100%	100%	Informe de pago de viáticos	Departamento Financiero	98%				\$3,500,000.00		100%	
		Realizar ordenamientos de viáticos.							ENERO	MARZO					
		Realizar ordenamientos de viáticos.								ENERO	MARZO				

	-	Confección de oficio												
		Tramitación al ME para la aprobación y firma												
		Envío al Órgano Rector para aprobación	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	100%	100%	Solicitud	Departamento Financiero	100%				100%		
		Recepción de la resolución y confección del 1er. Traspaso de fondo												
		Solicitud de transferencia												
	Gestionado el anticipo financiero	Recepción de cheques a confeccionar												
		Tramitación para firma	Porcentaje de regularización del anticipo en el											
		Cancelación de cheques	tiempo establecido, luego de 6 regulaciones realizadas (15 dias después)	100%	100%	Reporte de regularizaciones en los anticipos	Departamento Financiero	Departamento Financiero 98%		98%			98%	
		Regularización en el SIGEF												
		Recepción de la solicitud												
		Análisis de la solicitud	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica											
		Remisión a autoridades correspondientes para firma.	(en 4 días luego de recibida, en caso que haya disponibilidad)	100%	100%	Listados de reposiciones de caja chica realizadas	Departamento Financiero	95%				95%		
		Enviar solicitud firmada a Contraloría												
	-	Validar recomendaciones.												
Cur	umplidos plan de mejora del área financiera	Diseñar plan de mejora y ejecutar	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras	100%	100%	Informe de Auditorias externas Plan de mejoras	Departamento Financiero	N/A						
	de las auditorías realizadas	Elaborar informe del seguimiento del Plan de Mejora	de las auditorías financieras			Informe de Seguimiento Semestral								
so	Implementación Plan Nacional Vigilancia obre Etiquetado general para los alimentos orreviamente 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 Audicia, Dirección de Recursos Humanos. Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Veligiancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Financia de Coordinación Provincial, Sección del Consumidor, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección del Transportación.				N/A			
		Elaboración de diagnóstico												
ISO	nplementación y certificación de las Normas O 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad,	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica,							
	ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de Implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y				N/A			
	Requisitos para Sistema de Gestion de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Departamento de Servicio al Usuario, Division de Compras y Contrataciones							
		Revisión de cuentas de mejoras												
G	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 insitutcional y Calidad de la gestion	0%				100%		

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIVISION DE PRESUPUESTO

Responsable Encargado/a
Trimestre

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Calificación	
0-39	
40-79	
80-100	

Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
Lineamientos	3.3.1.4 fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidos su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetivo, vera 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	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rang	Rango de Fecha		Insumos Utilizados	los % Avance Trimestral	% Avance Anual
NO.	Fiductorox	Accividad	Official de Medica	IRIMESTRAL	Weta Alluai	medio de Vernicación	Responsable	meta cograda (rimicata)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	Involucrados	msumos otmzados	A Availce Trillescrai	A Availce Alluai
		Elaborar anteproyecto de presupuesto.	Tiempo de cumplimiento en	.0 días haber finalizado e		Presupuesto 2024.	Departamento								
	Formulado el Presupuesto Financiero 2024	Gestionar aprobación.	la entrega de presupuesto	mes de octubre		Resolucion aprobatoria	Financiero	98				ODALIZA		98%	
		Remitir a DIGEPRES.	formulado			Documento de remisión a DIGEPRES.				1					
		Realizar levantamiento de los insumos.	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto Financiero	100%	100%	Presiguesto 2004. Informe de ejecución prespuestaria. Documente de se puestaria de la companya de la companya de la companya de la conformación presupuestaria que se pone a disposición de la ciudadanía en el portal web.	Departamento Financiero			ENERO					
		Elaborar informes de evaluación.	Cantidad de informes de ejecución presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	100%	100%						MARZO	ODALIZA		100%	
	Gestionada la ejecución presupuestaria	Remitir a la Dirección Ejecutiva para aprobación y validación de ejecución a nivel compromiso	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	100%	100%										
		Remitir modificaciones para validación a DIGEPRES.	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	100%										



INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Eje Estratégico

Elf 4 - Efectoras Operacional

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantzar a los consumido

Lineamientos

us derecho a disponer de Beines y sarvicios de calidad y de Información objetiva, vera
oportuna sobre el contenido y características de estos.

Calificación						
0-39						
40-79						
80-100						

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	ble Meta Lograda (Trimestral)	l) Acciones Desarrolladas	Rango de F	echa	Responsables	Insumos Utilizados		
NO.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	IKIMESIKAL	Meta Anuai	Medio de Verificación	Kesponsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	insumos Utilizados	% Avance Trimestrai	% Avance Anuai
	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				

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DI FROTECCIÓN
DE LOS DIRECTROS DE CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Responsable Encargado/a
Trimestre

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

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

									Rar	ngo de Fecha				
No. Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
Verificada y custodiada la caja chica de la institución	Solicitud de utilización de fondos de caja chica. Aprobación y asignación de fondos de caja chica para situación emergente. Reponer la caja chica. Informe de fondos utilizados y para los fines.	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución	100%	100%	Solicitudes de reposiciones	Departamento Administrativo	100%				0		100%	
Verificada y custodiada la caja general de la institución	Consolidar registros en el sistema contable. Realizar informe. Remitir informe a D.E.	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc)	100%	100%	Registros en el sistema contable	Departamento Administrativo	100%				o		100%	
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecid (combustible, flotas, fuz. agua, routers de internet, teléfono, babaura, polítas de seguro.	Elaborar plantilla de recursos institucionales con sus tiempos establecidos po 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		MARZO	0		100%		
Source period at a agency	según fecha y solicitudes departamentales Informe de ejecución							la Institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).						
Coordinar con la Dirección Administrativa, la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equejos installados en institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).	ia Informe de ejecución	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	A definir	100%		Departamento Administrativo	100%				o		100%	
Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo	e 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			o		100%	



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

Responsable Encargado/a
Trimestre

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

No. Prof	oducto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Trimestral	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas		Rango de Fecha Presupu		Responsables	% Avance Trimestral	% Avance Anual
No.	ducto FOA	Actividad	Official de Medica	Meta IIIIIestiai	IVIECA AITUAT	Wedio de Vernicación	Responsable	ivieta Logiaua (Tillilestiai)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados	% Availce Tilliestral	% Availce Ailuai
		Elaboración de programa.													
		Ejecución de programa.													
		Seguimiento a ejecución de programa.											Francisco de los santos, Moises Garcia, Jorge Valdez,		
	de mantenimiento (planta física, re, plomería, cerrajería, herrería etc.)	Elaborar informes de seguimiento.	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 institucion.			\$1,750,000.00	Humberto Felix, Heriberto Rodriguez, Roque Batista, Francisco Moises, Javier Samboy	100%	
		Remisión a D.E.								ENERO	MARZO -		And Saintly		
Evaluadas las condicione	nes 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.	ENERO	MAREU	\$0.00	Francisco de los santos, Moises García, Jorge Valdez, Humberto Felix, Heriberto	100%	
		Remitir informe de evaluación a la D.E.											Rodriguez. Javier Samboy		
		Recepción y depuración requisiciones de suministros y materiales.				Solicitudes recibidas									
Atendidas las demandas	Atendidas las demandas de suministros de materiales. Asignación del	Asignación del recurso solicitado.	Cantidad de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	100%	100%	Solicitudes fécibidas	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%	
		Entrega													



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

PRO CONSUMIDO
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIO

Unidad Ejecutora DIVISIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Responsable	Encargado/a
_	
Trimestre	

Calificación	98%
0-39	
40-79	
80-100	

2021-2024
EJE 4 - Eficiencia Operacional
3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a nsumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y rmación objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y característic estos.
ntizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procur rendición de cuentas y transparencia institucional.
n

No. Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable Meta Lograda (Trimestr	al) Acciones Desarrolladas	Rai	Rango de Fecha Presupuesto		Responsables	% Avance Trimestral	% Avance Anual
No. Producto POA	Actividad	Omidad de Medida	ivieta Anual	ivieta irimestrai	wedio de Verificación	Responsable Meta Lograda (Trimesti	acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Recepción de solicitud de correspondencia interna												
Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Asignación de mensajero interno	Cantidad de correspondencia tramitada al área correspondiente											
	Entrega de correspondencia	rrespondencia	100%	100%	Correspondencia	Departamento Administrativo, División de Archivo y Correspondencia	En el primer mes se recibieron y entregaron un total de 83 documentos. En el segundo mes se recibieron y entregaron un total de 110 documentos. En el tercer mes se recibieron y entregaron un total de 96 documentos.					100%	
	Recepción de solicitud de correspondencia externa						El el celeci mes el redución y cintegarón un ordin de so documentos.						
Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Asignación de mensajero interno	Cantidad de correspondencia tramitada al destino correspondiente											
	Entrega de correspondencia												
	Formular Plan de Trabajo para mantenimiento del archivo.							ENERO	MARZO				
Mantenida la organización del área física del archivo	Remitir propuesta de Plan de Trabajo a autoridades correspondientes para fines de aprobación.	Cantidad de cumplimiento de la organización	100%	100%	Informes	Departamento Administrativo, División de	En el primer mes se recibieron un total de 415 documentos, de los cuales fueron entregados 321. En el segundo mes se recibieron un total de 472 documentos, de los cuales					95%	
	Ejecución del Plan de Trabajo.					Archivo y Correspondencia	fueron entregados 417. En el tercer mes se recibieron un total de 457 documentos, de los cuales fueron entregados 395.						
	Realizar mediciones trimestrales de la efectividad organizacional del área de archivo.												
	Realizar informe.	Realizar informe.											



INSTITUTO NACIONAL De PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Sección

Unidad Ejecutora		SECCIÓN DE TRANSPORTE	
		PEI	2021-2024
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacional
	Articulación Estratégica	Lineamiento	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	_
		0
Trimestre		4
		80

Calificación	0%
0-39	
40-79	
80-100	

No	. Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables	% Avance Trimestral	% Avance Anual	
	1100000101	Actividad	Official de Medida	Wicto Alloui	Weta milestra			meta tograda (minestrar)	Acciones beautifulados	Inicio	Fin	Пезарасяю	Involucrados	70 Availee Trimestrai	70 Availee Allaur	
		Recepción de servicio de transporte.				Solicitudes de servicios de transporte										
	Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Asignación de chofer.	Cantidad de Solicitudes	100%	100%	recibidas mediante formularios y correos	ite formularios y	•						0%		
		Verificación de servicio suministrado.														
		Elaboración del programa.				Programa de mantenimiento										
		Ejecución del programa.				elaborado										
	Programas de mantenimientos para vehículos	Seguimiento de ejecución del programa.	Recibo de mantenimiento	100%		Porcentaje de cumplimiento		Departamento Administrativo, Sección de Transporte					\$900,000.00		0%	
		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		



Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

Responsable Encargado/a

Calificación
0-39
40-79

Articulación Estratégica

FE 2023-2024

ER 4 - Eficiencia Operational

3.3.1.4 Fortalecer en Commando institutional para garantitar consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad información objetiva, veraz y oportuns sobre el contenido y caracterist estados.

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura

Objetivos

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Ra	ngo 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	76%	Genera reporte del portal transaccional de compras domicanas			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	76%	
		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%		Compras		Elaboración de documentos que sustentan expedientes. Publicación en portal			Mikyris Ramirez Ana Maria Faña	Material gastable,		
	Gestionados procesos de compras según lo programado en el PACC	Inicio de proceso de solicitud de compras en el sistema.				Reporte de transparencia		95%	cialoración de documentos que sustentan expedientes. Politicación en portal transaccional según modalidad, evaluación de ofertas, adjudicación y emisión de OC				recursos financieros.	95%	
		Informe generado													
		Revisión de insumos remitidos por áreas													
		Costeo de insumos	PACC publicado		100%	Notificación a las áreas para que pidan requerimientos en los meses planteados en el PACC				ENERO	MARZO	Mikyris Ramirez Ana			
	Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Aprobación del PACC		N/D			Compras	100%	Realizar procesos de compra según lo requerido por las áreas. Adquisición de insumos según programado en el PACC por periodo.			Maria Faña	Material gastable, recursos financieros.	100%	
	,	Publicación en el portal de Compras y Contrataciones Públicas	Cantidad de compras fuera del PACC												
		Ejecución del plan													
		Reunión del comité de compras													
	Realizada evaluación de proveedores	Revisión de proveedores que califiquen	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%	
		Realizar evaluación a los proveedores													
		Informe de evaluación													
		Elaboración de diagnóstico													
		Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera,								
	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.	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Pendiente	Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas, Departamento de Conciliación,	N/A	Informes, levantamiento de datos			N/	А		
		Auditoría interna del Sistema de Gestión					Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones								
		Revisión de cuentas de mejoras													



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PEI 2021-2024

Eje Estratégico

EJE 4 - Eficiencia Operacional

Articulación Estratégica

Lineamientos

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

Objetivos

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

Responsable	Encargado/a	[Calificación	97%
			0-39	
Trimestre		[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 Presupues	o Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Listing Control of the Control of th	Actualizar plantillas para formulación del POA Coordinar reuniones de participación, socialización y validación del POA de las áreas. Elaborar documento adjunto con todos los POA de la institución aprobados. Brindar asistencia técnica a las áreas organizacionales para la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA)	Porcentaje de ejecucion	1	4	Publicación de POA	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	1		ENERO	MARZO \$500,000.	O MARCO VARONA		90%	
	Monitoreada y evaluada la Planticación Operativa Anual 2024	Revisar informes mensuales de ejecución de las áreas Realizar evaluación a las áreas en base a los informes y evidencias de ejecución de actividades Revisión y validación de matrices de evaluación Redactar informe trimestral de monitoreo y evaluación del POA	Porcentaje de ejecucion	100%	100%	Informes de evaluación. Correos enviados con la evaluación.	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		ENERO	MARZO	MARCO VARONA OSCAR JIMNEZ	Y	95%	
	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	500%		Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	100%		ENERO	MARZO	MARITZA ARAUJO		100%	
	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%		ENERO	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%		ENERO	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	N/A	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte	N/A							
	POA Eletrico insitucional	Ejecucion de POA electrico	Porcentaje de ejecucion	25	100	Informe de ejecucion	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	25%		ENERO	MARZO	MARITZA ARAUJO		100%	

	Habilitacion 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								
		Crear programa de capacitacion sobre producion	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A		N/A							
	Estadisticas Institucionales	Creacion de division de estadisticas	Porcentaje de ejecucion	N/A	N/A	N/A	Dirección Ejecutiva, Dirección planificación y desarrollo	desarrollo N/A							
		Reducion de consumo	Porcentaje de ejecucion	5%	20%			5%		ENERO	MARZO		MARITZA ARAUJO	100%	
	Crear programa de capacitacion sobre producion Hoja de ruta de Consumo Sostenible Numero de empresas, asociaciones o instituaciones publicas realizando programas de capacitacion)		·												
			N/A	N/A	N/A	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera , Dirección Jurídica , Dirección de Comunicaciones , Departamento de inspección y					N/A				
		Promover conciencia y criterio para que los consumidores puedan tomar decisiones de compra responsables y sostenibles	Numero de acciones de sensibilizacion realizada y numero de personas sensibilizadas				Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte								



Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO I	DE DESARROLLO INSTITUCION	NAL Y CALIDAD DE LA GESTIÓN
		PEI	2024-2024
		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.
		Objetivos	Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia

Responsable	Encargado/a	Calificación	95%
		0-39	
Trimestre		40-79	
		80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Aprobada Carta de Compromiso al	Cumplir con los requerimientos faltantes para lanzamiento de CCC.	Porcentaje de cumplimiento	100%	25%		Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la	50%	Cumplimiento de todos los requerimientos de Carta	ENERO	MARZO	\$350,000.00			100%	
	Ciudadano	Aprobación carta compromiso	rocentaje de cumpilimento		25%	Reportes, capturas del map, cartas de aprobación . Sistema implementado	Gestión	30%	Compromiso al Ciudadano a falta de aprobación del MAP		MALO	\$330,000.00			100%	
		Acto de lanzamiento de la carta compromiso.														
		Elaborar marco conceptual del sistema														
		Implementación en las áreas seleccionadas														
	Implementado Sistemas de Gestión de Calidad. (ISO 9001-2015, ISO 37001-2016 e ISO 19600-2014)	Auditoria interna		100%	25%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones		N/A							
		Solicitud de certificación														
		Lanzamiento de Certificación														
	Realizada revisión de estructura organizacional, manual de funciones y cargos de la institución	Iniciar revisiones de EO, MOF y MAC.					Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la									
		Realizar informes de mejoras encontradas y acciones de mejora.		100%	100%	Estructura organizacional, MOF y MAC revisados	Gestión	80		ENERO	MARZO	N/A			85%	N/A
		Recopilación de datos en los instructivos y manuales de procesos.														

	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		ENERO	MARZO	N/A	Estehpania Manriquez	100% N/	N/A	
		Mantenimiento del registro actualizado													
		1- Formular la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos													
	Realizada la encuesta institucional de con el atisfacción ciudadana respecto a la calidad	2- Gestionar aprobación de la encuesta con el MAP.													
			Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.		100%	Screenshots de encuestas contestadas por goog 100% Formularios de encuestas enviados por medios el Informes de encuesta realizado									
	,	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	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la	100%	NO APLICA SE INICIARA EN EL				Anthony Chavez			
	monie de menorio demesta	Elaboración de informe de memoria semestral.	economics	1	Revisión del informe	Gestión		SEGUNDO TRIMESTRE				Andrew Charles			
	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			
					Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión				N	/A				
			Cantidad de informes	4	Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión									
		Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	Cantidad de establecimientos	N/A	100 Revisión del informe	Departamento Desarrollo Institucional y Calidad de la Gestión, Departamento de TIC, Departamento de Buenas Practicas, Departamento de Inspeccion.	85%		ENERO	MARZO		Anthony Chavez	85%		



Unidad Ejecutora

Articulación Estratégica

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Eje Estratégico

Plan Operativo Anual 2024 por Departamento

sponsable	Encargado/a

Detalle

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	Responsables Insumos % Avance		% Avance	% Avance Anual				
140.	Floudeto FOX		Officac de Medica	Meta Anual	Trimestral	Wedlo de Vermeación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	70 Availce Alluai
	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	100%	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		100%	
	Formulación , evaluación y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución ya sean estos interinstitucionales , nacionales e internacionales	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 proyectos formulados	100%	1	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	Se lanzo la propuesta esta proximo a ejecucion		ENERO	MARZO		Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.	Solicitud de formulación de propuestas	Cantidad de propuestas	10	3	Informe sobre la factibilidad de la propuesta	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo	2					Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		82%	
	Dar seguimiento a los proyectos propuestos y en ejecución	Elaborando reportes de avances semanales y mensuales.	Cantidad de reportes	100%	100%	Informes de levantamiento	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Planificación y Desarrollo						Olga Matos, Irina Nieto, Amandine Suriel, Juan Carmona		100%	
	Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Informes de ejecución	N/A	N/A		Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurdica , Dirección de Comunicaciones, Departamento de inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Sección de Transporte				N	/A				

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.

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECTION TO DE LOS DEFECTOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Eje Estratégico

Articulación Estratégica

Plan Operativo Anual 2024

Responsable	Encargado/a	
Trimestre	1ER trimestre	

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

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables		% Avance	% Avance Anual
140.	Fibulatio FOX		Official de Medica	Wicta Allaul	Trimestral	Wedlo de Vernicación	Nesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados	Utilizados	Trimestral	70 Availce Alluai
	Identificar y formular programas y proyectos de cooperación internacional no reembolsables con agencias u organismos internacionales	Realizar levantamiento de posibles organismos cooperantes Preparar proyectos o propuestas sobre algún tema de importancia para la institución con el fin de obtener recursos no reembolsables Gestionar aprobación del proyecto o propuesta presentada. Ejecutar proyecto con los fondos asignados	Cantidad de participaciones en foros internacionales	85%	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.				Coral Romero		100%	
	Gestionados benchmarkings con homólogos	Preparar programa de temas a impartir en los benchmarkings	Cantidad de benchmarking gestionados.	100%	25%		Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación	100%	A Darling day	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	
	internacionales.	organizaciones pertinentes.		100%	25%		Internacional	100%	Avanzes Realizados			Coral Romero	Coral Komero		100%	
		Realizar benchmarking Realizar y remitir informe a la D.E.														
		,														
	Identificar y formular acuerdos de cooperación técnica con organismos	Coordinar toda la logística con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los	Cantidad de acuerdos	85%	25%	Screenshots / Fotos/ Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional	100%	Avanzes Realizados				Coral Romero		100%	
	internacionales	eventos Realizar eventos					international									
	Realizados eventos (Congresos, foros y seminarios)	Coordinar toda la logistica con el lugar del evento, organismos internacionales y nacionales Preparar material a impartir en los eventos Realizar eventos	Cantidad de eventos realizados	85%	25%	Screenshots / Fotos / Lista de Asistencia	Dirección de Planificación y Desarrollo, Cooperación Internacional		,		N	/A		1		
	Realizados intercambios de información con instituciones internacionales sobre temas de consumo.	Cantidad de participaciones en foros internacionales Cantidad de participaciones en teleconferencias y webinars Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	Cantidad de participaciones en 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.	ENERO	MARZO		Coral Romero		100%	

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.

ficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparenci institucional.

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora

Articulación Estratégica

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Eje Estratégico

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Dirección

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

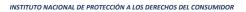
Calificacion	889
0-39	
40-79	
80-100	

										Rango	de Fecha							
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual		
		Realizar levantamiento de necesidades de capacitación en todas las áreas de la institución.																
		Formular Plan de Capacitación Institucional.																
	Capacitaciones al personal	Coordinar y gestionar con las instancias externas, las capacitaciones a aplicar.	- Cantidad de capacitaciones	100%	100%	Informe de capacitación	ación Dirección De Recursos Humanos	100%				\$500,000.00	Jhazmin		100%			
		Ejecutar Plan de Capacitación. Elaborar y presentar informe.														.		
		Ejecutar capacitación de correcto llenado de la matriz de																
		evaluación de desempeño.														.		
		Realizar gestión de acuerdos de desempeño por áreas.																
	Evaluación de desempeño	Evaluación del desempeño por resultados.	Cantidad de evaluaciones	100%	100%	Reporte de evaluación del desempeño realizado	Uirección De Necursos Humanos	100%					Jhazmin		100%			
		Analizar resultados en base a las evaluaciones.																
		Realizar informe.																
		Ejecutar la jornada																
	Seguridad de salud en el trabajo	Elaborar informe	Cantidad de jornadas de salud	Cantidad de jornadas de salud	Cantidad de jornadas de salud	4	100%	Informe de jornadas de salud	Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	0%		ENERO	MARZO		Awilda		0%	
		Coordinación con entidades de salud																
		Coordinar con el MAP																
		Coordinar la logística interna																
		Realizar el concurso				Reporte de inducciones												
	Reclutamiento y selección del personal	Realizar programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso.	Cantidad colaboradores de nuevo ingreso que recibieron inducción	100%	100%		Dirección De Recursos Humanos	100%					Jhazmin		100%			
		Coordinar con áreas involucradas su participación dentro de la inducción.	reciberon mudicion															
		Impartir inducción.																
		Realizar informe.														i		
		Analizar las solicitudes.	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo															
	Compensación y beneficios	Coordinar con instancias externas.	establecido. (15 días laborales para tramitar al MAP)	100%	100%	Reporte de solicitudes tramitadas	Dirección De Recursos Humanos	100%					Clary		100%			
		Ofrecer respuesta a colaboradores.	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados. (2 días laborables)															
		Analizar solicitudes.														.		
		Gestionar internamente autorizaciones.	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo			Reporte de novedades										.		
		Procesar las solicitudes.	establecido (día 6 de cada mes).			porte de noveadues										.		
		Cargar al sistema.														.		
		Realizar informe.														.		
		Evaluar el informe para sugerir medidas pertinentes a la inasistencia o tardanza.	Porcentaje de reporte de asistencia mensual	orte de asistencia mensual												.		
		Remitir informe a todas las áreas.	remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)			Acuse de recibo										.		
		Seguimiento a medidas sugeridas.														.		
		Realizar medidas de lugar.]	1								1			.		

2021-2024
EJE 4 - Eficiencia Operacional

3.3 Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.

Registro y control	Analizar y revisar fecha de contratos próximos a vencimiento. Coordinar reunión con personal directivo del área donde se encuentra el contrato a vencer, para evaluar el interés de renovación del mismo. Remitir a D.E. para gestión de renovación o terminación. Instruir e informar al Departamento Financiero en caso de renovación o terminación. Realizar informe.	Porcentaje de no objeciones solicitadas en los tiempos establecidos (3 semanas antes de la fecha de vencimiento)	100%	100%	Screenshots de nóminas remitidas/cargadas dentro del portal de transparencia	Dirección De Recursos Humanos	100%					100%	
	Remitir convocatoria y matriz de vacaciones a todas las áreas, para fines de plasmar los nombres de los colaboradores y fechas de salida y entrada. Formular Plan de Vacaciones por área dentro de la matriz.	Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.			Plan de vacaciones por áreas formulado.			ENERO	MARZO				
	Gestionar aprobación del plan y ejecutar. Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades. Elaboración de reporte de nomina, validación y trámite para aprobación. Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría. Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	100%	100%	Reporte de carga de								
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Registro de novedades adicionales y recepción de soportes de novedades a más tardar el 22 de cada mes Elaboración de reporte de nómina, validación y trámite para aprobación. Elaboración de reporte de pago y tramitación contraloría. Ordenamiento de pago según calendario Órgano Rector.	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)	100%	100%	nóminas	Dirección De Recursos Humanos	100%			\$205,179,000.00	Hilda	100%	
Actividades conmemorativas anuales	Coordinación de actividades.	Cantidad de participantes	100%	100%	Fotos, correos, postales	Dirección De Recursos Humanos	100%				Elsa, Clary	100%	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiquetado general para los alimentos previamente envasados cumplimiento de la NORDOM 53	Ejecución del plan, Resolución 1579 - 22	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	Informes	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Jurídica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación.	N/A		ı	N/A			
Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de portales de transparencia	Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia con su fecha para poder subirla. Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos. Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DiGEIG. Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento. Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados orbetenidos y las mejoras identificadas.	Porcentaje de cumplimiento	100%	4	Informe mensual sobre evaluación obtenida Informe trimestral de la calidad de la información	Departamento Financiero, División de Contabilidad, Dirección De Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, División de Presupuesto.	N/A			N/A			
Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad ,ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisobrono e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Elaboración de diagnóstico. Identificación de riesgos y oportunidades. Mapeo y caracterización de los procesos. Auditoría interna del Sistema de Gestión. Revisión de cuentas de mejoras.	Porcentaje de implementación	100%	25%	Informes, levantamiento de datos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones.	N/A			N/A			
EDI Profesionalizacion de la funcion publica (SISMAP GESTION PUBLICA 1.0)	Realizar informe.	Porcentaje de implementación	100%			Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Juridica, 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			



PEI Eje Estratégico

Objetivos

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DIRECCION DE COMUNICACIONES

Responsable Encargado/a
Trimestre

	Calificación	9:
	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 Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
		Elaborar y formular lineamientos para el plan	Lineamientos formulados	100%	100%				•		•				
	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%	Plan de Contención	Departamento de Comunicaciones					N/A			
		Ejecutar plan	Política formulada e implementada	N/D	100%										_
		Realizar plan de contenido de Boletín Interno Realizar evaluación mensual del impacto de cada							Recopilar informaciones para el contenido del Boletín interno. 2-				Carolina Montero/Lucy		
	Formulados y emitidos boletines internos de Pro Consumidor	boletín.	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	12	3	Boletín interno	Departamento de Comunicaciones	3	Remitir el contenido para diagramación. 3-Corrección y aprobación. 4- Difusión por correos	ra Sn y orreos			Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado /Roberto Brito/ Quévil De La Cruz/Paula	100%	
		Realizar y remitir informe a la D.E.							internos a los empleados de Pro Consumidor.				Castillo		
		Diseñar y graficar las campañas de comunicación para someter la aprobación de la D.E.	Cantidad de campañas realizadas	10	2										
		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								Wendy Berroa/Francisca Gerónimo/ Carolina	80%	
	Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al que hacer institucional en los medios de comunicación	Difundir campaña por todos los medios de comunicación disponibles	Porcentaje de difusión de las campañas en periódicos	100%	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones	4	Recopilar informaciones para campanas	ENERO	MARZO	\$7,000,000.00	Geronimo/Laronima Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/		
		Realizar medición de impacto de la campaña	Porcentaje de difusión de las campañas en la radio / Televisión	N/D	100%								Claudio Julio Féliz		
		Elaborar y remitir informe	Porcentaje de difusión de las campañas en redes sociales externas	10	3										
	Brindada asistencia protocolar a eventos	Preparar logística protocolar para evento a realizar							Preparar logística protocolar para evento a realizar.2-Coordinar a						
	nacionales e internacionales celebrados en el país.	Coordinar a colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar	Porcentaje de asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	100%	100%	Fotos de evento	Departamento de Comunicaciones	100%	colaboradores elegidos para brindar asistencia protocolar.3-Ejecutar logística en el evento	dar			Wendy Berroa	100%	
		Ejecutar logística en el evento Recibir solicitudes											Wendy Berroa/Francisca		
	Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Recibir solicitudes Realizar diseños Remitir para fines de aprobación	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 dias laborables)	100%	100%	Screenshots de solicitudes. Screenshots de diseños y diagramaciones.	Departamento de Comunicaciones	100%					Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Israel López/ Juan	100%	
	diagramación	Solicitar impresiones	-			discretely diagramaciones.							Collado/Roberto Brito/Vianneyda Casilla/ Claudio Julio Féliz		
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%							1	Caudio Julio Feliz		
		Compromiso de alta dirección por la integridad	Cantidad de avance	100%	1										
	Plan del trabajo 2024 Comisión de Integridad	Política institucional de integridad y anticorrupción	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	1	Informe de Avance	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Dirección de			N/A					
	Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%		Comunicación Oficina de libre acceso a la información.								
		Modelo de gestión de riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%										



Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE PUBLICACIONES

PEI 2021-2024

Eje Estratégico EE & EE & - Eficiencia Operacional

3.3.1.5 Realizar campañas de conclendación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismo para ejecterios.

Objetivos Posicionamiento y relacionamiento institucional

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

	Callificación	1007
lesponsable Encargado/a	0-39	
	40-79	
Trimestre	80-100	

										Rango	le Fecha					
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Planear, dirigir y coordinar la politica 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	Parcentaje de ejecución	100%	100%		Departamento de Comunicaciones y División de publicaciones	100%	Elaborar Estrategias de Relaciones Públicas internas y externas			\$0.00	Wendy Berroa / Carolina Montero/ Roberto Brito	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%	
		Elaborar Plan Mensual de Publicaciones	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Dia 30.	100%	100%			100%				\$0.00			100%	
	Redes sociales	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	100%	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones		Analizar la comunidad par affines de estrategias Generar contenido para redes sociales		-					
		Realizar orientaciones y respuestas a los usuario: sobre inquietudes y trámites de denuncias o reclamaciones en el tiempo establecido	s Cantidad de posts colocados diarios	730	180			100% de novedades diarias/ 120 post trimestral de los cuales son 2 diarios por Red/ 200 seguidorespor Red /3 interacciones en el tiempo establecido	Creación de campaílas temporales Redacción de información para los fines pertinentes	ENERO	MARZO	\$0.00	Dr. Eddy Alcántara, Francisca Gerónimo/Juana Yelidá Santos/ periodistas de esta Dirección de Comunicaciones, Juan Collado		100%	
		Realizar evaluación de nuevos seguidores y nuevos Me Gusta en la red	Cantidad de Seguidores nuevos	3600	300				. Fotografías de . actividades							
		Realizar informe	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	12	3				Videos interactivos de actividades - Cobertura de programas							
	Ejecutadas estrategias de aumento del	Elaborar Plan de Publicaciones	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas	120	30	Screenshot de campañas, fotos, comunicaciones informativas de las	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	30- Nota: Fueron subidas tant	De las notas de prensa aprobadas, subir al			\$0.00	Francisca Gerónimo/ Carolina Montero/Lucy Núñez/ Lázaro Medina/ Juan		100%	
	impacto de la Página Web institucional	Realizar publicaciones de contenido en base al Plan en el tiempo establecido Remitir informe a la D.E.	en la página	120	30	comunicaciones informativas de las campañas, videos	Departamento de Comunicaciones y División de Publicaciones	en la página institucional y er el boletín informativo	portal			\$0.00	Medina/ Juan Collado/Roberto Brito/ Quévil de la Cruz		100%	
	Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletiens 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 Feliz/ Wendy Berroa/ Carolina Montero/ Vlanneyda Casilla / Juana Yelidá Santos/ Francisca Gerónimo	Recursos económicos, humanos y tecnológicos	100%	



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Dirección

Unidad Ejecutora		DIRECCIÓN JURÍDICA	
		PEI	2021-2024
			EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado
		Eje Estratégico	nacional
			3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los
	Articulación Estratégica		consumidores su derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de
	Articulación Estrategica		información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y
		Lineamientos	características de estos.

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

Calificación	89%
0-39	
40-79	
80-100	

									Rango	de Fecha							
Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestra		Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Ava			
	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 ciento setenta y seis (176) reclamaciones, y se emitieron cincuenta y cientos cincuenta y una (151) resoluciones de reclamaciones iniciales.					96%				
Realizadas resoluciones dirimentes por no	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%		
acuerdo o no comparecencia	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			Se recibieron once (11) Recursos de									
	Realizar correcciones indicadas.	Cantidad de recursos jerárquicos tramitados para	100%	100%	Reporte de recursos jerárquicos tramitados	Dirección Jurídica	100%	Reconsideración, y se emitieron nueve (09) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.					98%				
	Registrar y brindar seguimiento a la resolución dictada.	conocimiento del consejo directivo. (Mensualmente)	100%	100%	Reporte de entrega de alguacil												
	Análisis del expediente	Cantidad de carta de advertencia tramitas en los															
	Elaboración y notificación de oficio de inicio de procedimiento sancionador	tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos	100%	100%					Enero	MARZO							
	Elaboración de resolución, gestión de aprobación y notificación al administrado.	Cantidad de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5	100%	100%				En este trimestre se emitieron seis (06) cartas de advertencia, en virtud de la comprobación de las anomalías identificada por el cuerpo de inspección de la Institución Se realizaron doce (12) resoluciones de									
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Registro y seguimiento de resolución dictada	,			Reportes	Dirección Jurídica	100%						100%				
	Cierre de resolución	Cantidad de resoluciones de suspensión y reinicio de actividad comercial en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas a l Departamento Juridico. (2 días)	100%	100%	-			suspensión emitidas y seis (06) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata									
	Cobro de multa pautada	Cantidad resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	100%													
Registrados contratos de adhesión de	Análisis del expediente Notificación de hallazgos al proveedor y seguimiento a la respuesta	Cantidad de resoluciones emitidas en el tiempo	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,					100%				
proveedores	Análisis y notificación de respuesta	máximo de 80 días hábiles	100%	100%		Sirection funded	100%	tres (03) de ellas corresponden a solicitud de registros anteriores	tres (03) de ellas corresponden a solicitud de registros anteriores								
	Gestión de registro Análisis de las bases (concurso, rifas o				-												
	sorteos). Notificación de no conformidades al																
Registrados concursos, rifas y sorteos	proveedor. Análisis de respuesta	Cantidad de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	Se recibieron noventa y tres (93) solicitudes de registro de rifas y recursos, y se emitience incetento setenta y tres (193) solicitudes de registro de rifas y recursos, y se emitience incethos setenta y fico (175) certificaciones en el tiempo correspondiente.	100% 100% Reportes Dirección Jurídica 100% y recursos, y se emitieron cientos setenta y cinco (175)	Dirección Jurídica 100% y recur		Se recibieron noventa y tres (33) solicitudes de registro de rílas Dirección Jurídica 100% y recursos, y se emitieron cientos setenta y cinco (175) certificaciones en el tiempo correspondiente.		y recursos, y se emitieron cientos setenta y cinco (175)	100% y recursos, y se emitieron cientos setenta y cinco (175)					100%		
	Entrega de certificado de registro.																
	Análisis del contrato Elaboración del documento	Cantidad de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)			1												
Gestión de contratos de servicios	Gestión de firma y tramitación a contraloría	Cantidad de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo	100%	100%		Dirección Jurídica	100%						100%				

		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							
		Elaborar borrador del Manual de Acoprovi								1			
		Remitir a la D.E. para aprobación											
E	laborado Manual de Uso y Especificaciones -	Realizar correcciones	Porcentaje de elaboración	100%	100%	Manual elaborado	Dirección Jurídica	100%					0%
	ACOPROVI - PRO CONSÚMIDOR	Remitir al Departamento de Planificación y Desarrollo para adecuación	Total lage at Calouration	100%	100%	Manage Caborido	Sirection fundate	100%		Enero	MARZO		
		Remitir Manual a áreas e instituciones pertinentes	-										
		Recepción de acuerdo											
		Recepción de acuerdo	Cantidad de expedientes trabajados respecto a										
	Gestión de acuerdos interinstitucional y	Recolección de requerimientos	recibidos	100%	100%		Dirección Jurídica	100%					100%
	análisis realizados	Elaboración y/o revisión de propuesta de acuerdo											1007
		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%					
		Recepcionar notificación de reunión del Consejo Directivo en la institución.											
,		Gestionar reportes, informes, organización de reuniones y todo lo requerido para presentar ante el Consejo Directivo.	Cumplimiento del cronograma de trabaĵo del Consejo Directivo	100%	100%	Elaborar reportes	Dirección Jurídica	100%					100%
		Realizar reportes o minutas de lo llevado en el Consejo Directivo.											
		Presentar.											
		Elaboración de diagnóstico											
	Implementación y certificación de las	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección						
	Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO	Mapeo y caracterización de los procesos	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas	N/A	N/A			N/A	
	37301:2021 Requisitos para Sistema de Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y						
		Revisión de cuentas de mejoras					Contrataciones						
	Aprobada Carta de Compromiso al Ciudadano			100%	100%	Informes, levantamiento de		N/A	N/A			N/A	
ı	labilitacion de insitituciones sin fines de lucro		Porcentaje de implementación	100%	100%	datos		N/A	N/A			N/A	

Plan Operat	tivo	Anual	2024
Detalle	por	Divisió	n

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓ DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDO

Unidad Ejecutora

PEI

Ejē Estratégico

Articulación Estratégica

Articulación Estratégica

Lineamientos

Uneamientos

DIVISIÓN DE LITRICIOS

PEI

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

3.1.4 fortalecer el marco normativo el institucional para garantiar a los consumidores su derecho a disponer de bienes y arrivicios de calidad y de información objetiva evas y oportunas sobre el contenido y característica de acto.

Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y

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 Inicio	de Fecha Fin	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual				
	Realizada representación legal ante tribunales	Audiencias y visitas a los tribunales Depósito de escritos y documentos Elaboración y presentación de escritos Seguimiento de los expedientes	-	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Asistimos a 23 audiencias y realizamos 34 depositos de escritos			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodriguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%					
	actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos	Analizar los expedientes con la D.E para toma: decisiones del lugar						100%	100%	Informes realizados	Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizados 45 llamadas telefonicas con proveedores y consumidores y 18 citas			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorielis Rodriguez, 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	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 12 notificaciones relactivas	Enero	Marzo	Marzo	Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick		100%				
	Ejercer las acciones judiciales y contencioso- administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.	Seguimiento de los expedientes		100%	100%	Reportes	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 34 deposito de escrito,45 llamadas telefonicas y 18 citas, un seguimieno total de 97 seguimiento de expedientes.			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick Ferreras, Dorfelis Rodriguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%					
	Realizar cualquier funcion afin y complementaria que le se a asignada por su superior inmediato	Emisión de certificaciones				- Acuse de certificaciones entregadas. - Cuadro control de certificaciones emitidas.			3 Certificaciones			Francisco Balbuena, Diana Mateo, Frederick							
		ignada por su	ignada por su o	nada por su		100%	100%	- Acuse de copias expedientes entregados. - Cuadro control de copias de expedientes emitidas.	Dirección Jurídica, División de Litigios	100%	Hemos realizado 5 certificaciones de expedientes			Ferreras, Dorielis Rodriguez, Wendy Lopez y Alexander Germán.		100%			



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora		DIVISIÓN DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTO	S LEGALES
		PEI Eie Estratégico	2021-2024 EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado naciona
	Articulación Estratégica	Lineamientos	3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumios u derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetiva, ve oportuna sobre el contenido y características de estos.
		Objetivos	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentac técnica del comercio / del mercado nacional.

Encargado/a	
	Encargado/a

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	% Avance
NO.	Producto POA	Actividad	Onidad de Medida	Weta Anuai	ivieta irimestrai	Wedio de Vernicación	Responsable	wieta Lograda (Trimestrai)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Responsables involuctados	Utilizados	Trimestral
	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.	10%				\$0.00	Laury Coco		100%
	Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contrato de advesión, ríato 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%



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	
millestre	

Calificación	96%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestra	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango o	le Fecha FIN	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual			
		Documentación de la norma						, , , , , ,											
		Cumplimiento de conformidades																	
	Obtenida la Nortic A2	Requisición y evaluación de la norma	Porcentaje de avance			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 OGTIC			0	Encargado de Tecnología	revisión enlace de la Ogtic	100%				
		Corrección		100%	100%				correspondiente por parte de OGTIC										
	Obtenida la Nortic A5	Obtención del certificado																	
	Actualizados y adquiridos nuevos equipos	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			\$ 4,200,000.00	Departamento de		100%				
	y softwares	Instalar equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas	1		Equipos nacros acquintos: Solimares originares implementados	Departamento de recitología y comunicaciones		implementacion ejecutada			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Tecnología		100%				
		Cumplir los requerimientos que exige la OPTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE	Porcentaje de avance																
	iTge	Someter requerimientos a aprobación de la OPTIC	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	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	ENERO	MARZO	0	Encargado de Tecnología		59.73%				
		Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	Programa elaborado																
		Recepción de solicitud por las vías definidas correspondientes.	Porcentaje de implementación de interconexión																
		Analizar y evaluar la solicitud, con el fin de determinar si procede o no.																	
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Informar al área correspondiente los resultados de evaluación.	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos requeridos (1 hora)	100%	0% 100%	100%	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%	
		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%	00% 100%	100% 100%	Reporte de lo renovado		100%	Solicitud de renovacion de servicios tecnologicos				Compras, Administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica		100%		
		Documentación de la norma		1000					Departamento de Tecnología y Comunicaciones					0					
	Obtenida la Nortic A3	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance	100%		Verificación del sello de la norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento físico	en nuestro Portal Web y el	100%	Verificación del sello de la Norma en nuestro Portal Web y el reconocimiento Físico				Encargado de Tecnología		100%				
		Requisición y evaluación de la norma											reciología						
		Corrección																	
		Documentación de la norma																	
	Obtenida la Nortic A4	Cumplimiento de conformidades	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%				
		Requisición y evaluación de la norma	1																
		Corrección Documentación de la norma		1			†			1									
	Obtenida la Nortic E1	Cumplimiento de conformidades Requisición y evaluación 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%				
		Corrección	1	100%	100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones			ENERO	MARZO								
	Creación de sistema de registro de contrato para el Departamento Jurídico	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance	100%	100%		Departamento de recnología y Comunicaciones	100%	programado y desplegado la parte inicial del sistema			o	Encargado de Tecnología		100%				
	Creación de sistema para los libros de reclamaciones	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de avance			Reporte 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 cumplimento Plataformas y sistemas	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)		implementados					100%	Se completo la implementación del sistema		0	Compras, administrativo, Financiero, Dirección Ejecutiva y Jurídica			
	Flahoracion de informe trimestral de resultados	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	O	Se espera el lanzamiento oficial	N/A						
	nes digital Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	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	para poder proceder con los informes	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	
		PEI Eje Estratégico	2021-2028 EIE 4 - Eficiencio Operacional 3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derecho a disponer de
	Articulación Estratégica	Lineamientos	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	[Calificación	100%
			0-39	
Trimestre			40-79	
			80-100	

								Meta Lograda		Rango d	le Fecha	D	Responsables		% Avance	
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	FIN	Presupuesto	Involucrados	Insumos Utilizados	Trimestral	% Avance Anual
	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%		ENERO	MARZO	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%				0	Gabriel paulino		100%	
			Porcentaje de solicitudes por correo													
			Porcentaje de solicitudes por impresora		100%		Departamento de Tecnología y Comunicaciones,									
	Atendidas las solicitudes de nuevos proyectos TIC acorde a lo planificado	Cumplimiento de conformidades	Porcentaje de solicitudes por actividad interna	100%		Reporte de proyectos realizados	División de Operaciones	100%				0			100%	
			Porcentaje de solicitudes por teléfono							ENERO	MARZO		Gabriel paulino			
	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%	
			Porcentaje de implementación							1						
	Implementación de servidor de backup para información interna de la institución	Seguimiento de cumplimiento de los requerimientos	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						



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

idad Ejecutora DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Responsable Encargado/a
Trimestre

Calificación	96%
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 Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual									
	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%		inicio			1. Manuel Camejo 2. Cristian González		100%										
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones																							
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones											1. Roxanna De La Cruz												
	Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Realización de visitas de diagnósticos	Cantidad de proveedores impactados	284	17,000.00	Lista de asistencia, informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales						Raquel De La Cruz Region Servicio de la Cruz Regi		76%										
		Tabulación y análisis de datos											6. Dominga Veriguete 7. Yairelis Rodríguez												
		Visitas de seguimiento																							
		Elaboración y remisión de informes para remitir a D.E.																							
		Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones	Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado nacional										1. Manuel Camejo												
	Realizadas participaciones en Comités de	Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones		del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado	del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado	del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado	del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado	del consumidor en las normas técnicas del comercio del mercado				del consumidor en las normas										2 Leomilka Jiménez 3. Cristian González			1
	Normas y Reglamentos Técnicos	Presentar informe de posición de Proconsumidor							100%	100%	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%					4. Ignacia Turbi 5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario		100%					
		Informe																							
		Visitas de seguimiento		N/A						ENERO	MARZO														
	Verificación de Etiquetado en productos alimenticios comercializados	Coordinar logística de ejecución de visitas	Cantidad de proveedores N/A impactados		N/A	Proyecto	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100					Manuel Camejo Leomilka Jiménez Cristian González A. Ignacia Turbi		100%										
	annenucios comercianzados	Identificación de establecimientos a impartir capacitaciones										5. Wascar Sánchez 6. Katherine Ceballos 7. Fidel Del Rosario													
		Elaborar plan (diario, semanal, mensual) de capacitaciones				Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales																		
		Realización de visitas de diagnósticos																							
		Tabulación y análisis de datos											1. Roxanna De La Cruz 2. Raquel De La Cruz 3.												
	Verificado el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en comercios	Elaboración y remisión de informes para	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	500	2000	Informes	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100					Ivelisse Arnaut 4. Wascar Sánchez 5. José Manuel Saldaña 6. Dominga Veriguete 7.		100%										
												Yairelis Rodríguez													
	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%					Roxanna De La Cruz Raquel De La Cruz S. Ivellisse Arnaut Wascar Sánchez José Manuel Saldaña		100%										
		Realización de visitas de diagnósticos											6. Dominga Veriguete 7. Yairelis Rodríguez												

	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 Planilicación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Juridica, Dirección de Gomunicaciones, Dirección de RBHH, 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
		Elaboración de diagnóstico							
	Implementación y certificación de las Normas ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.	Identificación de riesgos y oportunidades					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de		
	ISO 27001/2016 Paguicitos para Sistema do	Porcentaje de implementación	25%	100%	Informes, levantamiento de datos	Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de	N/A	N/A	
						Compras y Contrataciones			
		Revisión de cuentas de mejoras							
		Flaboracion de informe trimestral de	Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del Informe	0		
	Libro de Reclamaciones digital Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos		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



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Responsable Encargado/a
Trimestre

Calificación	90%
0-39	
40-79	
80-100	

Ele Estratégico	2024-2024 3.3 Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Eje Estrategico	5.5 vignar et cumprimiento de las normativas vigentes en el mercado hacional
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 o	e Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anua
		Organizar y planificar las inspecciones														
		Preparar las inspecciones	Cantidad de inspecciones													
	Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Ejecutar las inspecciones		3,078.00	12,073	Actas de inspección		TIENEN COMO UN 25% EN CONJUNTO CON LAS DEMAS AREAS PARA EL SIGEF OBTUVIERON UN 69		ENERO	MARZO		DEPARTMENTO DE INSPECION		69%	
		Tramitar actas según resultados de inspección	Porcentaje de Cumplimiento													
		Evaluar el cumplimiento														
		Realizar solicitud de compras destinada a la contratación de servicios de incineración con empresa que ofrezca esos servicios.														
	Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Coordinar logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia destino.	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	85%		ENERO	MARZO		DEPARTMENTO DE INSPECION		100%	
		Registrar en base de datos de productos incinerados y realizar informe.														
		Realizar diagnóstico														
	Ampliado alcance de acreditación de organismo de inspección (Construcción)	Elaborar el plan de acción	Porcentaje de Cumplimiento	25%	100%	Informes de ejecución	Departamento de Inspección y Vigilancia	N/A		ENERO	MARZO		DEPARTMENTO DE INSPECION		100%	
		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 Pilanificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Juridica, Dirección de Comunicaciones, Dirección de RRHH, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Jeanes Prácticas Comerciales, "Departamento de Planes y Proyectos, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Corofinsición Próvnicial, Sección de Transportación	N/A	N/A				N/A			
		Elaboración de diagnóstico														
		Identificación de Riesgos y Oportunidades														
	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	Mapeo y caracterización de los procesos	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	N/A	N/A				N/A			
	Gestión de Cumplimiento.	Auditoría interna del Sistema de Gestión					Departamento de Servicio al Usuano, Division de Compras y Contrataciones									
	-	Revisión de cuentas de mejoras														
			Cantidad de informes y Porcentaje de avance	4		Revisión del informe	0	N/A	N/A				N/A			
	Libro de Reclamaciones digital	Elaboracion de informe trimestral de resultados obtenidos	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						

Plan Operativo Anual 2024 **Detalle por Departamento**



Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO 2021-2024 Eje Estratégico EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consu 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

Calificación	99%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha Inicio Fin	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual
	Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Elaborar medición de satisfacción a los usuarios Elaborar y remitir informe a la D.E.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios		100%	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	100%					100%	
	Implementado programa de Pro	Preparar logística de Pro Consumidor móvil para cada campaña.	Porcentaje de campañas asistidas en base a la											
	Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Realizar actividad. Remitir informe al Departamento de Planificación y Desarrollo	programación institucional	N/A	N/A	Informes de seguimiento.	Departamento de Servicio al Usuario	100.00%					100%	
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de solicitudes de servicios de				Departamento de Servicio al Usuario							
	Implementado programa de Pro Consumidor Móvil en campañas institucionales.	Llenado de formulario de acuerdo al servicio a registrar.	registro recibidas y tramitadas en el tiempo establecido	N/A	N/A	Informes de seguimiento.		100.00%		ENERO MARZO			100%	
		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	Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Cantidad de expedientes tramitados y recibidos vía presencial				a Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Conciliación							
		Registrar la reclamación en el SGPT.	recibidos via presenciai	5000	17000	Registro en el SGPT y cantidades para SIGEF								
		Revisar y depurar la operación registrada	Cantidad de expedientes tramitados recibidos					94					94%	
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	a través del portal web en el tiempo establecido											
		Recepción del Consumidor o Usuario de acuerdo al protocolo institucional	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del correo institucional en el											
		Registrar la denuncia en el SGPT.	tiempo establecido											
		Revisar y depurar la operación registrada	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través del Call Center en el tiempo establecido	100%	100%	Registro en el SGPT.	Departamento de Servicio al Usuario	100					100%	
		Remisión del expediente al departamento correspondiente en el tiempo establecido.	Porcentaje de requerimientos tramitados recibidos a través de ProcoAPP en el tiempo establecido											
		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											

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

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



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Unidad Ejecutora	DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS
Officau Ejecutora	DEPARTAMENTO DE ESTODIOS ECONOMICOS

Responsable Encargado/a
Trimestre

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

	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 se derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetivo, 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	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda Acciones Desarrolladas	Rango de Fecha	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
	Análisis de propuestas de acción sobre temas de interés para consumidores	Socialización con áreas competentes	Medida Porcentaje de estudios elaborados	100%	100%	Listado de asistencia y comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	(Trimestral) Accounts Desarrollauas	Inicio Fin	Involucrados	Utilizados	Trimestral	
	Consumuores	Elaboración de documentos afines	elaborados										
		Líneas de acción											
	Dirigir y coordinar las acciones de evaluación de riesgo en que el consumidor este expuesto.		Informes publicados	100%	100%	Reportes de resultados, informes publicados	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado		N/A				
		Analizar casos											
	Análisis de temas de vulneración de los derechos de consumidor	Realización de investigación	Informes y comunicaciones	100%	100%	Informes, comunicaciones emitidas	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado		N/A				
	ios derecnos de consumidor	Análisis de datos recolectados	emitidas										
		Elaboración y remisión de reportes											
		Identificación de temas para encuestas											
		Socialización con las áreas											
	Encuestas realizadas	Aplicación de la encuesta	Cantidad de encuestas realizadas	12	3	Informe de encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	N/A					
		Datos recolectados											



Unidad Ejecutora

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMBOR

PEI

Eje Estratégico

Articulación Estratégica

3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores.

Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos

Responsable Encargado/a
Trimestre

Calificación	86%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRE	META ANUAL	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Ran	go de Fecha	Presupuesto	Responsables	% Avance	% Avance Anual			
	Trouble Tox	Activision	oned to media	THE STATE OF THE S	III.LIA ANOAL	medio de Vermedelon	перилине	(Trimestral)	Acciones desarrolladas	Inicio	Fin	Пезараско	Involucrados	Trimestral	Avuice Alluli			
		Elaborar programa de charlas sobre protección de los derechos del consumidor																
		Coordinar con sectores identificados para impartir charlas para calendarizar actividades				Informe de actividades,							Todos los colaboradores del departamento de					
	Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	Cantidad de charlas educativas (SIGEF)	5,000.00 17,000.00 re		reportes de asistencia, Departamento de Educación al Consumidor fotos.	3,473					educación(Wendy, Mercedes, Sandra, Catalina, Jenny, carme n, sindy, seneida	78%					
		Cantidad de charlas y participantes										pablo)		.				
		Evaluar charla y orientador																
		Elaborar y remitir informe																
		Selección Asesor para desarrollo talleres.	Elaborado taller de derecho de consumo															
		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	15%	1%	12	Informe de actividades, reportes de asistencia, fotos	Departamento de Educación al Consumidor	0	Se llevaron a cabo las gestiones para el cumplimiento de l ameta en el proximo trimestre Taller de finanzas personales, liliderazgo, moltvación y derecho del				Todos los				
	Propuesta talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Coordinar logística de apoyo	Elaborado taller de publicidad responsable											colaboradores del departamento de educación(Wendy, Mercedes, Sandra,	50%			
		Elaborar programa de talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Elaborado taller de comercio electrónico			-			10.02			consumidor				Catalina,Jenny,carme n,sindy,seneida pablo)		
		Remitir proyecto a D.E para aprobación.	Elaborado taller de Liderazgo															
		Ejecutar prueba piloto de talleres.	Elaborado taller de comunicación efectiva								ENERO MARZO				,			
		Elaborar y remitir informe	Elaborado taller de trabajo en equipo															
		Realizar levantamiento sobre posibles universidades a realizar conversatorio																
		Coordinar con universidades para impartir conversatorio											Departamento de					
	Realizados conversatorios Universitarios	Coordinar logística de apoyo	Cantidad de eventos realizados		5	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6					educación Y Coordinación Provincial(Wendy, Mercedes mateo y Griselda San quintín)	100%				
		Realizar conversatorio																
		Elaborar y remitir informe																
		Definir presupuesto para realización de eventos											Departamento de					
	Jornada Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos Del Consumidor	Elaborar plan de jornada nacional	Número de eventos	5	5 15 Fo	Fotos, informe.	Departamento de Educación al Consumidor	6				educación Y Coordinación Provincial(Wendy,	100%					
		Definir temas a concientizar Calendarizar los eventos					Separamento de Edutatio							Mercedes mateo y Griselda San quintín)		, !		
		Calcinda Lar 100 CVC1103	1	1	1	I		I	l		1	1	I		l			

	Ejecutar eventos											
	Elaborar plan de contenido de educativo.										los los	
	Remitir a D.E. para aprobación.									departa	adores del imento de	
Realizados contenido de orientación a consumidores	Remitir aprobados a Depto. Comunicación	Porcentaje de implementación	4	14	Publicación en redes y medios de comunicación.	Departamento de Educación al Consumidor	2			Mercedo Catalina,J n,sind	on(Wendy, es, Sandra, lenny,carme y,seneida	100%
	Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.									pa	ablo)	
Implementación Plan Nacional Vigilancia sobre Etiguetado 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 Ribital, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Univaria Púcifica Comerciales, Departamento Departamento de Comerciales, Departamento Comunidor, Departamento de Coordinación Provincial, Sección de Transportación			N/A			
	Crear programa de capacitación sobre	Numero de personas										
	producción	Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de capacitación}										
Hoja de ruta de Consumo Sostenible	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							N/A			



INSTITUTO NACIONAL

Unidad Ejecutora

DIVISIÓN DE FOMENTOS DE ASOCIACIONES

PEI 2021-2024

Eje Estratégico EJE 2 - Fromover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.

Uneamientos 3.3.1.5 Realizar campañas de concienciación a los consumidores sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerios.

Objetivos Fomentar el empoderamiento de los consumidores tobre sus derechos.

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable Encargado/a
Trimestre

Calificación	93%
0-39	
0-39 40-79	
80-100	

		Actividad	Unidad de Medida				Rang	o de Fecha							
No.	Producto POA			Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Responsables Involucrado:	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual			
		Elaborar Programa de Formación de Asociación de Consumidores													
		Remitir a la D.E. para fines de aprobación	Porcentaje de programa realizado / Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa		25% Programa Elaborado				Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	ia Humanos-Tecnológicos y Económicos					
	Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Coordinar con todas las Asociaciones vigentes que aún no se hayan formalizado en Pro Consumidor a que se incluyan en el programa de formación.		División de Fomentos de Asociaciones		Programa Elaborado					100%				
		Ejecutar programa	Cantidad de acciones formativas realizadas												
		Elaborar y remitir informe a la D.E.													
		Recolectar datos para elaborar procedimiento													
		Coordinar con el Departamento de Planificación y Desarrollo para poner en formato el procedimiento					ENERO	MARZO							
	Elaborado procedimiento de des habilitación de Asociaciones de Consumidores Inactivas	Remitir a la D.E. para aprobación.	Porcentaje de Elaboración de Procedimiento	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Documento avanzado			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de	Humanos-Tecnológicos	100%				

		1	1	l .	1	1 1	ı	Asociaciones	1		ı
	Agregar a la Lista Maestra de Procedimientos.										
	Ejecutar procedimiento de anulación.										
	Coordinar logística de apoyo para transporte a las actividades que las asociaciones inviten a PROCONSUMIDOR	Visitas a actividades de las asociaciones									
Realizado monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Elaborar reportes de monitoreo en base a las evidencias suministradas Remitir a la D.E. para aprobación.		División de Fomentos de Asociaciones	s 25%	No hemos recibido invitación a actividades organizadas por organizaciones			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones	Humanos- Tecnológicos	100%	
	Ejecutar acciones correctivas pautadas por la D.E.	- Cantidad de reportes enviados por cada Asociación									
	Elaborar programa de promoción.	Programa de Promoción la existencia de									
	Remitir a la D.E. para fines de aprobación	Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional elaborado.									
	Coordinar con el Departamento de Comunicaciones para difusión por todos los medios de comunicación vigentes.	Nacional elaborado.									
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Realizar todos los procesos vigentes con Asociaciones Interesadas en ser formalizadas para fines de creación dentro de registros de Pro Consumidor	Cantidad de Asociaciones registradas	División de Fomentos de Asociaciones	25%	Borron de Programa de Promoción Elaborado en revisión			Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de Asociaciones		100%	
	Elaborar y remitir informe a la D.E.	luego de lanzamiento del programa									
	Recibir solicitudes de apoyo por parte de las asociaciones	Cantidad de asociaciones apoyadas con recursos para la ejecución de actividades en fomento de la protección de los derechos del consumidor									
	Revisar y remitir las solicitudes de apoyo a asociaciones de consumidores										
	Seguimiento del avance del desarrollo del programa con TIC										
	Reportes del seguimiento a D.E.										
	Reporte desarrollo del sistema a P.Y.D	Sistematización de los expedientes de las Asociaciones	División de Fomentos de Asociaciones			ENERO	MARZO	Johanny Ramírez - Encargada			
Sistematización de los expedientes de las asociaciones	Pruebas del Sistema Tecnológico de FAC			50%				de la División de Fomento de Asociaciones		50%	
	Sistematización de los expedientes						WARZO				
lgualdad de género y el empoderamiento de la mujer dirigido por los lineamientos	Apoyar una educación de respeto a mujeres y hombres	Cantidad de impactados	Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de	25%				Johanny Ramírez - Encargada de la División de Fomento de		100%	
estratégicos del Plan Estratégico del Gobierno 2021-2024	Promover una cultura de sensibilización y concientización sobre la equidad de género	,	Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones					Asociaciones			
Publicación de informaciones en la sección de FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal	Elaboración de contenido, actualización del listado de organizaciones a publicar							ncargada de la División de Fome		100%	
FOMENTO DE ASOCIACIONES del Portal Institucional	Remitir a la dirección para aprobación, luego enviar a TIC para su publicación en el portal	Publicaciones realizadas	Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones							100%	
Realizar dos (02) capacitaciones sobre el uso de las normas técnicas para sus actividades de protección del consumidor. Coordinación Proyecto ISOCOPOLCO por		Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de RRHH, Dirección de	50%	50% El proyecto a un cincuenta por ciento de avance			Johanny Ramirez - Encargada de la División de Fomento de		100%		
parte de ProConsumidor	Apoyar y gestionar la inclusión de nuevos representantes de las asociaciones y agencias gubernamentales de protección al consumidor en los CTN	Representante de Asociaciones Participando en los CTN	Planificación y Desarrollo, División de Fomentos de Asociaciones	30%	Exproyector a un Lincuenta por ciento de avance			Asociaciones		100/0	

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VISION DE ORIENTACION A LOS CONSLIMIDORES

20

EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacion

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 formación 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 pacional.

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por Departamento

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

								- "	Meta Lograda		Rango	de Fecha	Responsables	Insumos	% Avance	
No	о.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	Trimestral	% Avance Anual
	producción		Crear programa de capacitación sobre producción	Numero de empresas, asociaciones o instituciones publicas realizando programas de			Listado de asistencia y		N/A		N/A		N/A			
	Hoja de ruta de Consumo Soste		Desarrollar campanas en centros educativos sobre sostenibilidad a mediano plazo con temas, objetivos áreas y niveles de alcance definidos en base a normas internacionales	capacitación)	100%	100%	comunicaciones emitidas	DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Elaborar plan de contenido de educativo.													
		Realizados contenido de orientación a consumidores	Remitir a D.E. para aprobación.	Porcentaje de implementación		14	Publicación en redes y medios de comunicación.	DIVISION DE ORIENTACION A LOS CONSUMIDORES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Pı		Publicar en todas las redes sociales y medios de comunicación.													

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE LABORATORIO

	2024 2024
P.E	2021-2024
Eje Estratégico	Eje 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional
Lineamientos	3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia.
Objetivos	Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por División

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	0%
0-39	
40-79	
80-100	

No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda	Acciones Desarrolladas	Rango	de Fecha	Presupuesto	Responsables % Av		% Avance Anua
140.	FIOULETO FOA	Actividad	Official de Medica	ivieta Alfuai	ivieta i i ililesti ai	Wedio de Vernicación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarronadas	Inicio	Fin	riesupuesto	Involucrados	Trimestral	% Availce Allua
		Elaborar perfiles de proyectos	Cantidad de estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas	100%	25%										
		Realizar plan de muestreo	Cantidad de estudios de muestras pesadas de distintas marcas de snack	100%	N/A			0%						0%	
		Ejecutar plan de muestreo	Cantidad de estudios de diferentes marcas de caldos de pollos deshidratados y sopas	100%	N/A		División de Laboratorio								
	Desarrollados estudios técnicos en productos realizado	Analizar los resultados	Cantidad de estudios de agua y hielo	100%	10%	Reporte remitidos a la Subdirección Técnica y/o D.E.		0%						0%	
		Publicar los resultados	Cantidad de estudios de verificaciones de etiquetado de productos preenvasados (snack,	100%	N/A										
		Elaborar perfil de proyecto	pollo, sopa)	100%	N/A										
	Verificados instrumentos de pesos y	Ejecutar el proyecto	to Cantidad de instrumentos de pesaje verificados		100%	Informe de establecimientos verificados	División de Laboratorio	0%						0%	
	medidas	Analizar resultados	Cantidad de instrumentos de pesaje verintados	100%	100%	informe de establecimientos vernicados	Division de Laboratorio	0%						O/e	
		Elaboración de diagnóstico													
	Implementación y certificación de las	Identificación de riesgos y oportunidades													
	Implementación y certificación de la Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección Jurídica, Departamento de inspección y Vigilancia,								
	Requisitos para Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 " Requisitos para Sistema de Gestión	Auditoría interna del Sistema de Gestión	Porcentaje de implementación	100%	100%	Informes, levantamiento de datos	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario, División de Compras y Contrataciones	N/A	N/A						
	de Cumplimiento.	Revisión de cuentas de mejoras					Salario, prision de Compres y Condeadulles								

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIO

2021-2024

Eje Estratégico

3.3.1.4 Fortalecer el marco normativo e institucional para garantizar a los consumidores su derech a disponer de bienes y servicios de calidad y de información objetivo, veraz y oportuna sobre el contenido y características de veraz y oportuna sobre el contenido y características de veraz y oportuna sobre el contenido y características de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional

sponsable	Encargado/a		Calificación	98%
		0-3	39	
Trimestre		40-)-79	
		80-)-100	

								Meta Lograda		R	ango de Fecha	_	Responsables % Avance		% Avance
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	TRIMESTRAL	Meta Anual	Medio de Verificación	Responsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Presupuesto	Involucrados	Trimestral	Anual
1	Realización de operativos preventivos en épocas estacionales y verificación de la veracidad de la publicidad	Elaboración del programa de visitas Ejecución del programa	Número de operativos realizados	2	4	Formularios de verificación de publicidad	Dirección Ejecutiva,	2 operativos realizados, San Valentin y Semana Santa	Operativo San Valentin y Semana Santa 2024	Enero	Marzo			100%	
	ver actual de la publicidad	Elaboración de informes de resultados					Dirección Administrativa	Janta							
	Verificación de las prácticas comerciales implementadas por	Elaboración del programa de visitas. Ejecución del programa de visitas.	Número de visitas de				Financiera, Departamento de Análisis de Publicidad y Precios.	195 estableicmientos	Reaización de visitas oficiones con la finalidad de verificar la	Enero	Marzo				
2	proveedores de bienes y servicio (verificación de publicidad).	Seguimiento al plan. Elaboración de informes /Actualización de base de datos.	inspecciones oficiosas de verificación de publicidad	195	300	Actas de inspección/ informes resultados de verificación.		visitados verificacion de la veracidad de la publicidad	veracidad de la publicidad en lo referente a lo estblecidos en la norma.	Enero	Marzo			100%	
		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	125	Piezas publicitarias verificadas y analizadas.	Enero	Marzo			100%	
3	Analizados los anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Identificación de la anomalía (si existe)	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las				Departamento de		Informes realizados de	_					
		Elaboración del análisis publicitario.	redes sociales, radio, televisión y periódicos	75	300	Nùmero de informes tecnicos no conforimdades	Análisis De Publicidad y Precios	100	verificacion de publicidad con no confirmidades detectadas	Enero	Marzo			100%	
		Envio de análisis a la D.E. y al Dpto. Jurídico.													
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios.	Publicación en Sistema	3380 (meta			Departamento de	I 440 formularios de	Formularios levantados referente						
	4	Procesamiento de la data.	Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	compartida con Inspeccion y Laboratorio)	100%	Número de formularios de productos alimenticios enviados.	Análisis De Publicidad y Precios	enviados. Meta lograda proyeccion	a los sondeos de precios realizados	Enero	Marzo			69%	
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.						trimestral							
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)	10	10	Número de formularios de electrodomésticos enviados.	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	No evaluable para este trimestre						N/A	
		Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Precios (SIDIP)				Publicidad y Precios								
		Elaboración de los formularios													
		Levantamiento de los precios.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de	30	15	Número de formularios de artículos ferreteros	Departamento de Análisis De	15	Fomularios utilizados sondeo de	Enero	Marzo			100%	

		Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Precios (SIDIP)		·-	enviados	Publicidad y Precios		precio articulos de construccion.					
	Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	33	10	Número de formularios de artículos temporada enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	33	Formularios utilizados articulos de temporada de Semana Santa y Costo de Habichuela con Dulce.	Enero	Marzo		100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envío de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	8	8	Número de formularios de librerías enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	No evaluable para este trimestre	No aplica para enero-febrero				N/A	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnología.	Publicación en Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).	14	12	Número de formularios de artículos de la higiene enviados	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	14	Formularios levantados articulos de la higuiene	Enero	Marzo		100%	
		Elaboración de los formularios Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Envio de la data al Departamento de Tecnologia.	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	Enero	Marzo		100%	
		Levantamiento de los precios. Procesamiento de la data. Realización de informe Comportamiento de Precios y	Elaboracionde Insome 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%	
		Cantidad de boletines de precios promedios en supermercados grandes y pequeños agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Marzo			
5	Expandido el alcance del SIDIP	Cantidad de boletines de precios promedios en almacenes 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	Enero	Marzo		100%	
		Cantidad de boletines de precios promedios en colmados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Marzo			
		Cantidad de boletines de precios promedios en mercados agregados al SIDIP		12	48			12	Realización de Sondeo de Precios	Enero	Marzo			
		Realizacion sondeo de precios	Cantidad de análisis de											
6	Realizado análisis de compras inteligentes para orientación al	Elaboracon de informe deprecios	productos del mes	3	12	Numero de capsulas elaboradas y enviadas a	Departamento de Análisis De	3	Reporte realizado y colgado en	Enero	Marzo	\$300,000.00	100%	
	consumidor	Selección del producto				comunicación	Publicidad y Precios		pagina web					
		Elaboracion de informe												

8	Realización de sondeos de productos farmacéuticos. CONCADECO Realización de sondeos de precios de los productos de la canasta básica rural y urbana	Análisis de reportes de la investigación de precios. Elaboración de reporte de la investigación de precios de medicamentos, canasta básica alimentaria rural y urbana	Informe de investigación publicados en CONCADECO	ı	3	Número de Informes	Departamento de Análisis De Publicidad y Precios	ı	Reporte realizado y enviado a Cooperación Internacional	Enero	Marzo		100%	
	Realización de reuniones con	Convocatoria y realización de la reunión.	Porcentaje de acuerdos			Minutas de reuniones, listado de asistencia,	Departamento de		Reuniones realizadas con las					
9	representantes de los proveedores.	Elaboración de reportes de acuerdos.	logrados, en caso que aplique.	7	90%	informes de acuerdos	Análisis De Publicidad y Precios	7	federaciones y asociaciones de comerciantes y supermercados	Enero	Marzo	\$0.00	100%	

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Unidad Ejecutora DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

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.

Objetivos

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

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

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	Acciones Desarrolladas		de Fecha	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anual
	Trouble Tox	Actividu	Omada de Medido	THINESTHAL	Weta Autau	medio de Permedion	пеэропзавіс	(Trimestral)	Actiones Desarronades	Inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	Trimestral	A Availee Allaa.
		Realizar análisis previo del asunto en conflicto							Recibimos 851 reclamaciones de las cuales aún se están trabajando en carpeta 173, por lo que, totaliza 678						
		Explorar posibilidades objetivas de acuerdo entre las partes.	Porcentaje de casos conciliados					88%	en carpeta 17-5, por lo que, troaliza 5/8 reclamaciones, de las cuales fueron casos conciliados en la fase de conciliación 598 reclamaciones,						
		Inicio de acuerdos conciliatorios (citas adicionales)			100%										
	Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Firma de acuerdos conciliados	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.			Screenshot de conciliación por Pro Concilia, actas de conciliación	Departamento de Conciliación, Departamento de Servicio al Usuario	95%	De las 851 reclamaciones, restándole 40 que fueron a inspección, nos da un total de 811 casos respecto a 41 casos no trabajados en el plazo de los 30 días,					94%	
		Confirmación del cumplimiento de los acuerdos hechos en la conciliación.							Recibimos 129 reclamaciones de los cuales fueron celebradas y						
		Archivo de expediente.	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.					100%	Conciliadas a través de Pro Concilia 429 acuerdos de reclamaciones. Para un porcentaje total 332.5						
		Elaboración de diagnóstico							•	•	•	•		,	
		Identificación de riesgos y oportunidades													
	Implementación y certificación de las	Mapeo y caracterización de los procesos					Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa Financiera, Dirección								
	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.	Auditoría interna del Sistema de Gestión	1				de Comunicaciones, Dirección Jurídica,								
		Revisión de cuentas de mejoras	Porcentaje de cumplimiento		100%		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				

PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Plan Operativo Anual 2024

Detalle por

Departamento

sponsable Encargado

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

Unidad Ejecutora	DIVISIÓN DE ANÁLISIS PRELIMINAR D	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	Acciones Desarrolladas		de Fecha	Responsables	Insumos	% Avance	% Avance Anua
.40.	Trouble Fox	roccidad	O.IIIGGG GE IVIEUIUG	iestrai	.v.cta Anuai	mean ac vermeation	nesponsable	(Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Inicio	Fin	Involucrados	Utilizados	Trimestral	JULIULICE AND
	Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante proconsumidor por parte de	Analizar las denuncias y reclamaciones	100%					1,426 total de reclamaciones	Análisis de las Reclamaciones, Realización	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL			
	procediamento, por par ete consumidores y usuarios a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores y recomendar su procedencia o improcedencia.	Determinar a que área corresponde	100%	25	100	Informes, levantamiento de datos, revisión, gestión telefónica, consulta, análisis, entrevistas y citaciones	Departamento de Conciliación, División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	recibidas durante el trismestre, ENERO, FEBRERO Y MARZO	de Improcedencia, Citaciones, Gestión Telefónica, Consulta, Entrevista a	ENERO	MARZO	MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		100.0%	
	Asegurar el cumplimento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de reclamaciones, según legislación	Llevar control del tiempo requerido en 2 días	100%	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	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
	Tramitar los expedientes de reclamaciones al organismo de conciliación	Realizar tramite de expediente	100%	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	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA RAMIREZ		100%	
		Revisión y corrección de expediente para ser sometido a la firma													
		Revisión y corrección para ser sometido a la firma													
		Revisión, corrección, orientación y análisis con los abogados encargados de los expedientes										VICTOR LODA D. / ANGEL			
	Análisis y revisión	Revisión y análisis 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	ENERO	MARZO	VICTOR LORA P. / ANGEL MARIA DUARTE/ MANUEL CRUZ/ JOSE MARIA IMBRERT SIME/ KENIA		100%	
	Revisión y análisis para ser sometido a la firma Realización, revisión y posterior notificación al consumidor							Proveedores y Consumidores			RAMIREZ				

	Revisión y análisis para ser sometido a la firma								
		1	·		1	1	1	•	



Unidad Ejecutora	DEPARTAMI	ENTO DE COORDINACIÓN PROVINCIA	L	
		PEI	2021-2024	
		Eje Estratégico	EJE 4 - Eficiencia Operacion	nal
	Articulación Estratégica		3.5.2 Crear la infraestructura (física e institucional) de reglamentación técnica y acreditación, que garantice el co	
		Lineamientos	los mercados globales y un compromiso o	con la excelencia

Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

Responsable	Encargado/a
Trimestre	

Calificación	0.95
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 Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anual										
	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 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.	Cantidad de oficinas provinciales inauguradas	10%	100%	Screenshots de gestiones administrativas realizadas para apertura (lut. agua, etc.) Fotografías de OP aperturada (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 dado mantenimiento a las oficinas provinciales de acuerdo a sus necesidades.				N/A													
		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. Gestionar recursos administrativos para fines de realizar visitas de supervisión a las OP. Ejecutar programación de visitas 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%					Ramon Vargas		85%											
		Recopilar datos y realizar informe.	1																							
		Definir programación de monitoreo mensual a OPs.								ENERO	MARZO															
			1																							
	Realizados monitoreos mensuales a las	s monitoreos mensuales a las	Porcentaje de informes			Reportes de monitoreos mensuales realizados a las																				
	oficinas provinciales		realizados en los tiempos establecidos	100%	100%	oficinas provinciales.	Departamento de Coordinación Provincial	100%					Ramon Vargas		100%											
		Remitir informe de acciones de mejoras a interesados.																								
		Monitorear la continuidad de las acciones de mejora.																								
		Recibir solicitudes administrativas y misionales de las OP.																								
	Gestionadas las solicitudes administrativas y	Realizar solicitud en base a lo requerido por la OP.	Porcentaje de solicitudes			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.																				
	misionales que realicen las oficinas provinciales a SEDE	En caso que aplique, tramitar la solicitud al área correspondiente, y dar seguimiento para que la misma sea realizada y tramitada.	gestionadas en los tiempos establecidos	100%	100%		Departamento de Coordinación Provincial	95%					Ramon Vargas		95%											
		Tramitar solicitud a los departamentos correspondientes, para fines de verificación y aprobación.																								
		Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las OP, en base a los Planes Operativos.								ENERO	MARZO															
	Definir programación de monitoreo mensual a Ejecutar programación de monitoreos mensual a Ejecutar programación de monitoreos mensual a Realizar informes de monitoreos. Realizar informes de monitoreos. Efectuar acciones de mejoras encontradas, luego de realizado seguimiento as continuidad de las acciones de mejoras a interes. Monitorear la continuidad de las acciones de mejoras a interes. Monitorear la continuidad de las acciones de mejoras a interes decidores de mejoras a interes. Recibir solicitudes administrativas y misionales que realizen las oficinas provinciales a SEDE En caso que aplique, tramitar la solicitud al alera correspondientes, verificación y aprobación. Realizar acciones de seguimiento a la operatividad de las O Pulanes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cun programación presentad a por programación presentad por Departamento de Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cun programación presentad por Departamento de Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cun programación presentad por Departamento de Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cun programación presentad por Departamento de Planes Operativos. Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cun programación presentad por Departamento de Planes Operativos.	Efectuar sugerencias y medidas que ayuden a las OP cumplan con su programación mensual.	Porcentaje de cumplimiento del POA	100%	100%	Informes de cumplimiento trimestral realizado a las	Departamento de Coordinación Provincial	100%	Respuesta: Este porcentaje varia por oficina. Estamos a la espera del POA de las Oficinas Provinciales. Mientras tanto estamos trabajando con el POA				Ramon Vargas		100%											
	POA oficinas provinciales	Tramitar cualquier acción de desviación presentada por la OP al Departamento de Planificación y Desarrollo.	oficinas provinciales	100%	100%	Oficinas Provinciales	Departamento de Coordinación Provincial	100%	general del departamento y cada oficina ha ido realizando sus actividades para el cumplimiento de sus metas.				namon vargas		100%											
		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 Juridica, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Inspección y Vigliancia, Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, Departamento de RRHH, Departamento de Planes y Proyectos,					N/A														



Plan Operativo Anual 2024 Detalle por Departamento

PRO CONSUMIDOR
HISTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DEFECTOS DEL CONSUMIDOR

nidad Ejecutora OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓ

Responsable Encargado/a

Calificación 99% 0-39 40-79 80-100

PE 2011-2024

Ije Estratégica III e Innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabil Lineamientos Social.

Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funanciera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funanciera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funanciera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funanciera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funanciera de los recursos en procura de la rendición cuentas y funancieras de los recursos en procura de la rendición cuentas y funancieras de los recursos en procura de la rendición cuentas y funancieras de los recursos en procursos en procur

					Objetivos					0	l. Fh.						
No.	Producto POA	Actividad	Unidad de Medida	Meta Anual	Meta Trimestral	Medio de Verificación	Responsable	Meta Lograda (Trimestral)	Acciones Desarrolladas	Rango (e Fecha Fin	Presupuesto	Responsables Involucrados	Insumos Utilizados	% Avance Trimestral	% Avance Anua	
		Solicitudes recibidas Enviar al área correspondiente, la solicitud de información recibida mediante comunicación.	Porcentaje de solicitudes de información tramitadas y respondidas						Gestionamos durante el periodo indicado la cantidad dieciocho (18) solicitudes, en modo presencial, medio								
	Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	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	100%	15 días hábiles	Solicitudes recibidas. Solicitudes respondidas en plazo oportuno.	Solicitudes respondidas en plazo Todas las áreas	Todas las áreas 1		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	ENERO	MARZO		OAI		100%	
		Dar respuesta final al ciudadano a través de las diferentes plataformas	Tiempo de respuesta de la solicitud.						aplicacion No.130-05, para un porcentaje de cumplimiento de 100%.								
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y la fecha para poder subirla.															
		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.							Son las informaciones publicadas en el portal de								
	Cumplimiento de la Ley 200-04 de actualización de subpórtales de transparencia	Socializar con el capital humano procedimientos de solicitudes en el sistema SAIP y su funcionamiento	Porcentaje de cumplimiento promedio trimestral	100%	4	Informe trimestrales (capturas, calificación del portal)	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de RRHH, Departamento Financiero, División de Contabilidad, División de presupuesto	100%	transparencia, mismas 100% sirven como soporte en las evaluaciones de cada mes. Ver evidencias Screenshot SAIP- anexos	ENERO	MARZO		OAI		100%		
		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.															
		Dar seguimiento a la evaluación de la OAI-Pro Consumidor, emitida por la DIGEIG.							Socializamos los reportes de las evaluaciones								
	Socializados los reportes de evaluación.	Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y recomendaciones de la evaluación.	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%	Dirección de ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en atención a la cantidad recibida del primer trimestre enero.	ENERO	MARZO		OAI		100%		
		Divulgar los resultados de evaluación a Pro Comconsumidor a los encargados a través del correo electrónico o de forma presencial.							febrero y marzo 2024.								
		Remitir recordatorio a las áreas sobre la información a ser colgada en el Portal de Transparencia y el plazo establecido de ley							Recibimos del órgano rector en materia de ética								
	Cumplimiento del indicador de Transparencia	Dar seguimiento a las áreas para cumplir con los plazos establecidos.	-			Informe trimestral sobre evaluación			y transparencia el informe mensual de la evaluación correspondiente al mes de enero. (febrero y marzo								
	Gubernamental	Validar que la carga de información se realizó conforme los lineamientos de la DIGEIG.	Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	obtenida.	Departamento de Acceso a la Información	94.70%	mes de enero, (tebrero y marzo en espera de las calificaciones), siendo esta la última calificación del año en curso, con valor de cumplimiento acumulado 94.97%	ENERO	MARZO		OAI		94.7%		
		Elaborar informe trimestral de evaluación sobre los resultados obtenidos y las mejoras identificadas.															
		Cultura de Integridad	Porcentaje de avance	100%	25%												
		Compromiso de Alta Dirección por la Integridad	Cantidad de avance	100%	1												
	Plan del Trabajo 2024 Comisión de Integridad	Política Institucional de Integridad y Anticorrupción	Doscontaio de avance (las tr	100%	1		Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Planificación y Desarrollo,										
	Gubernamental y Cumplimiento Normativo	Plan de comunicación y capacitación	Porcentaje de avance (1er trimestre)	100%	100%	Informe de avance	Dirección de RRHH, Oficina de libre acceso a la información,					N/A					
		Modelo de Gestión de Riesgo	Cantidad de avance para (2-3 trimestre)	100%	25%		•										