PLAN OPERATIVO

ANUAL 2026

PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

RF\INADO POR		
NOMBRE	(\R(¡0	FIRMA
Olga Matos	Encargado (a) de *h* Formulación Monilorco! Y Evaluación PPP	

APROBADO POR		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Yakayra Rodríguez Espinal	Directora de Planificación y Desarrollo	

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIRECCIÓN TÉCNICA

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES >											
										T-I			TÚÍ			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DT-000-0001	Gestionar la apertura de oficinas provinciales en territorios priorizados	Informe de oficinas provinciales gestionadas para apertura	Informe	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Dirección Administrativa y Financiera /Depto. de Planes, Programas y Proyectos Servicios Generales / TIC / Dirección Jurídica	4	Informe de gestión de oficina	Contratación de arrendamiento de instalaciones comerciales para operaciones institucionales	RD$225,000.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DT-000-0002	Realizar supervisiones trimestrales a las oficinas provinciales	Informes de Supervisiones trimestrales realizadas a oficinas provinciales	Informe	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Oficinas Provinciales / Transportación / TIC / Servicios Generales	4	Informes de supervisión, fotografías, hallazgos y recomendaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia	DT-000-0003	Verificar reclamaciones y solicitudes de consumidores o usuarios remitidas desde oficinas provinciales	Expedientes provinciales verificados y remitidos al área correspondiente	Porcentaje	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Oficinas Provinciales / Departamento de Servicio al Usuario / Departamento de Conciliación	100%	Sistema de reclamaciones, expedientes revisados, comunicaciones de remisión y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DT-000-0004	Gestionar solicitudes administrativas y misionales realizadas por las oficinas provinciales a sede central	Solicitudes de oficinas provinciales gestionadas dentro del plazo establecido	Porcentaje	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Oficinas Provinciales / Servicios Generales / TIC /Transportación	100%	Órdenes de compras, requisiciones de materiales, correos de solicitud y comunicaciones de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DT-000-0005	Dar seguimiento operativo al cumplimiento de la programación de las oficinas provinciales	Informes trimestrales de seguimiento operativo a oficinas provinciales elaborados	Informe	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Oficinas Provinciales	4	Informes trimestrales, matriz de seguimiento y evidencias remitidas por oficinas provinciales	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DT-000-0006	Dar seguimiento a los buzones de sugerencias de oficinas provinciales y remitir resultados al área competente	Reportes de buzones de sugerencias remitidos	Reporte	Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial / Oficinas Provinciales / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	12	Correos de apertura de buzones, reportes remitidos y evidencias de seguimiento	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadanos y consumidores reciben charlas, talleres y jornadas educativas sobre derechos del consumidor, mecanismos de reclamación y consumo responsable	DT-000-0007	Impartir charlas y conferencias educativas sobre protección de los derechos del consumidor	Personas impactadas en charlas educativas	Persona	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Coordinación Provincial / Servicios Generales /Transportación	18.288	Listados de asistencia, fotografías e informes de actividades	Contratación de capacitación en educación al consumidor para actividades institucionales	RD$480,000.00	0	0	3.650	0	0	5.525	0	0	5.450	0	0	3.663
Ciudadanos y consumidores reciben charlas, talleres y jornadas educativas sobre derechos del consumidor, mecanismos de reclamación y consumo responsable	DT-000-0008	Impartir talleres educativos sobre protección de los derechos del consumidor y temas vinculados al consumo responsable	Talleres educativos impartidos	Taller	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Coordinación Provincial / Servicios Generales /Transportación	15	Listados de asistencia, fotografías e informes de actividades	N/A	N/A	0	0	4	0	0	5	0	0	3	0	0	3
Ciudadanos y consumidores reciben charlas, talleres y jornadas educativas sobre derechos del consumidor, mecanismos de reclamación y consumo responsable	DT-000-0009	Realizar conversatorios universitarios sobre derechos del consumidor y mecanismos de reclamación	Conversatorios universitarios realizados	Conversatorio	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Coordinación Provincial / Dirección Ejecutiva / Servicios Generales	7	Listados de asistencia, fotografías e informes de actividades	N/A	N/A	0	0	2	0	0	3	0	0	1	0	0	1
Ciudadanía recibe campañas educativas sobre derechos del consumidor, publicidad engañosa, garantías, reclamaciones y consumo responsable	DT-000-0010	Ejecutar jornada nacional de concientización y promoción de los derechos del consumidor	Eventos de concientización realizados	Evento	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Coordinación Provincial / Dirección Ejecutiva / Servicios Generales / Transportación	30	Fotografías, listados de asistencia e informes de actividades	N/A	N/A	0	0	7	0	0	12	0	0	6	0	0	5
Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo	DT-000-0011	Elaborar y remitir contenidos de orientación a consumidores para difusión institucional	Contenidos de orientación elaborados y remitidos	Contenido	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	12	Capturas de pantalla, correos de remisión y contenidos aprobados	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Participantes de acciones formativas reciben mecanismos de evaluación, retroalimentación y mejora de los contenidos educativos	DT-000-0012	Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios de talleres educativos	Encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de talleres educativos	Porcentaje	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	Nota final de encuesta de satisfacción, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Participantes de acciones formativas reciben mecanismos de evaluación, retroalimentación y mejora de los contenidos educativos	DT-000-0013	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de educación al consumidor	Cantidad de encuestas aplicadas respecto a charlas-talleres educativos	Cantidad	Dirección Técnica / Departamento de Educación al Consumidor / Dirección de Planificación y Desarrollo	228	Nota final encuesta de satisfacción (en el observatorio nacional)	N/A	N/A	0	0	56	0	0	55	0	0	69	0	0	48
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	DT-000-0014	Desarrollar estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas	Porcentaje de estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas elaborados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación	100%	Informes y reportes de estudios técnicos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	DT-000-0015	Desarrollar estudios técnicos de agua y hielo	Porcentaje de estudios técnicos de agua y hielo elaborados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación / Seguridad Militar	100%	Informes y reportes de estudios técnicos	Adquisición de equipos y accesorios de laboratorio para operaciones técnicas institucionales	RD$26,600.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones	DT-000-0016	Verificar instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en establecimientos comerciales	Porcentaje de instrumentos de pesaje verificados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación / Seguridad Militar	100%	Matriz de control de verificación con nombre del comercio, contacto, instrumento verificado y resultado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%

Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0017	Gestionar el programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de asociaciones de consumidores	Programa de formación de asociaciones elaborado	Programa	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Dirección Ejecutiva	1	Programa de formación, comunicación de remisión y aprobación de Dirección Ejecutiva	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0017	Gestionar el programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de asociaciones de consumidores	Asociaciones convocadas e incorporadas al programa de formación	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Asociaciones de consumidores	100%	Listado de asociaciones convocadas, correos, comunicaciones y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0017	Gestionar el programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de asociaciones de consumidores	Asociaciones formadas a través del programa	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Asociaciones de consumidores	100%	Listados de asistencia, fotografías, informes de formación y registros de asociaciones formadas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0017	Gestionar el programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de asociaciones de consumidores	Informes del programa de formación remitidos	Informe	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Dirección Ejecutiva	4	Informes remitidos, comunicaciones de envío y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0017	Gestionar el programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de asociaciones de consumidores	Informes de monitoreo realizados a asociaciones de consumidores	Informe	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Dirección Ejecutiva	4	Reportes de monitoreo, evidencias suministradas y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0018	Recibir, revisar y remitir solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores	Informe de solicitudes de apoyo revisadas y remitidas	Informe	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Dirección Ejecutiva	4	Solicitudes recibidas, comunicaciones de remisión y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0019	Sistematizar expedientes de asociaciones de consumidores	Expedientes de asociaciones sistematizados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / Departamento de TIC	100%	Expedientes sistematizados, base de datos y reportes de avance	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable	DT-000-0020	Actualizar informaciones de la sección de Fomento de Asociaciones en el portal institucional	Informe de publicaciones realizadas en la sección de Fomento de Asociaciones	Informe	Dirección Técnica / División de Fomento de Asociaciones de Consumidores / TIC / Dirección de Comunicaciones	4	Contenidos elaborados, correos de aprobación, capturas del portal y publicaciones realizadas	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DT-000-0021	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios de la Dirección Técnica	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Dirección Técnica / Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE INSPECCION Y VIGILANCIA

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Establecimientos comerciales reciben inspecciones y verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes	INV-000-0001	Elaborar la programación anual y trimestral de inspecciones por sectores, territorios y prioridades de vigilancia	Programación de inspecciones elaborada	Plan	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial	1	Plan anual de inspecciones, cronograma trimestral y matriz de rutas	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Establecimientos comerciales reciben inspecciones y verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes	INV-000-0002	Preparar las inspecciones mediante revisión de órdenes, denuncias, reclamaciones, sectores priorizados y criterios técnicos	Porcentaje de inspecciones preparadas respecto a las programadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Servicio al Usuario / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones / División de Acceso a la Información	100%	Órdenes de inspección, matriz de programación, solicitudes recibidas y expedientes revisados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Establecimientos comerciales reciben inspecciones y verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes	INV-000-0003	Ejecutar inspecciones generales en establecimientos comerciales para verificar el cumplimiento de las normativas vigentes	Cantidad de inspecciones (alimentos y no alimentos) realizadas	Inspección	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial	3.545	Actas de inspección, listado de registro de inspecciones, fotografías e informes	Adquisición de sacos o bolsas plásticas para empaque y apoyo operativo institucional	RD$105,080.00	0	0	920	0	0	890	0	0	735	0	0	1.000
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	INV-000-0004	Ejecutar inspecciones preventivas sobre cobros indebidos, bienes defectuosos y condiciones de comercialización	Porcentaje de inspecciones preventivas ejecutadas respecto a las programadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%	Actas de inspección, informes de hallazgos, matriz de establecimientos verificados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	INV-000-0005	Ejecutar inspecciones técnicas sobre etiquetado general de alimentos previamente envasados y cumplimiento de disposiciones aplicables	Porcentaje de inspecciones técnicas de etiquetado ejecutadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas / Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%	Actas de inspección, informes técnicos, reportes de laboratorio y evidencias fotográficas	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	INV-000-0006	Coordinar verificaciones técnicas con el Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas cuando los hallazgos requieran soporte técnico	Porcentaje de solicitudes técnicas canalizadas respecto a hallazgos identificados	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas	100%	Solicitudes técnicas, informes de laboratorio, actas y matriz de seguimiento	Contratación de servicios de calibración de equipos utilizados en verificaciones técnicas Destinado a MIPYMES	RD$45,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación	INV-000-0007	Ejecutar inspecciones solicitadas para defensa directa de consumidores derivadas de reclamaciones y registradas por Servicio al Usuario y Acceso a la Información derivadas de denuncias ciudadanas	Porcentaje de inspecciones por reclamaciones y denuncias ejecutadas respecto a las solicitadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Servicio al Usuario / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones / Departamento de Conciliación	100%	Solicitudes de inspección, actas, informes, expediente de reclamación actualizado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos	INV-000-0008	Registrar las inspecciones realizadas en la base de datos institucional con número de acta, fecha, establecimiento, contacto y resultado	Porcentaje de inspecciones registradas con datos completos	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia	100%	Base de datos, listado de registro de inspecciones, actas y matriz de trazabilidad	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos	INV-000-0009	Tramitar actas de inspección según los resultados obtenidos y el curso administrativo correspondiente	Porcentaje de actas tramitadas respecto a las inspecciones realizadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Jurídica / áreas solicitantes	100%	Actas tramitadas, comunicaciones de remisión, matriz de seguimiento y expedientes actualizados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos	INV-000-0010	Evaluar el cumplimiento de los establecimientos inspeccionados y clasificar hallazgos, no conformidades y acciones requeridas	Porcentaje de inspecciones evaluadas y clasificadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica / Dirección Jurídica	100%	Matriz de evaluación, informes de cumplimiento, actas clasificadas y reportes de hallazgos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	INV-000-0011	Remitir expedientes con hallazgos, no conformidades o infracciones a la Dirección Jurídica para el seguimiento correspondiente	Porcentaje de expedientes remitidos a Jurídica cuando aplica	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Jurídica / Dirección Técnica	100%	Comunicaciones de remisión, expedientes, actas, informes y acuses de recibo	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos	INV-000-0012	Remitir hallazgos de productos o servicios con riesgos a las áreas competentes para fines de alerta, comunicación o medida preventiva	Porcentaje de hallazgos de riesgo remitidos oportunamente	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica / Dirección de Comunicaciones / Dirección Jurídica	100%	Informe de hallazgos, comunicaciones de remisión, evidencias y alertas generadas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento	INV-000-0013	Registrar, clasificar y custodiar productos decomisados o no conformes hasta su disposición final	Porcentaje de productos decomisados registrados y custodiados	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica	100%	Registro de productos decomisados, actas de decomiso, fotografías e inventario de custodia	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento	INV-000-0014	Gestionar la solicitud de contratación del servicio de incineración de productos decomisados	Porcentaje de solicitudes de contratación gestionadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / División de Compras y Contrataciones / Dirección Administrativa Financiera	Porcentaje	Solicitud de compra, términos de referencia, expediente de contratación y comunicaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento	INV-000-0015	Coordinar la logística de transporte y traslado de productos decomisados hacia el destino de incineración	Porcentaje de traslados coordinados respecto a las incineraciones programadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Servicios Generales / Sección de Transportación / empresa contratada	100%	Cronograma de traslado, conduces, registros de salida, fotografías y actas de entrega	Contratación de servicios de recolección, destrucción y disposición final de productos decomisados	RD$1,200,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento	INV-000-0016	Ejecutar las incineraciones de productos decomisados conforme al procedimiento establecido	Cantidad de informes de incineración elaborados	Informe	Departamento de Inspección y Vigilancia / empresa contratada / Dirección Técnica	4	Informe de incineración, registros de incineración, actas y certificaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento	INV-000-0017	Registrar en base de datos los productos incinerados y elaborar el informe correspondiente	Cantidad de informes de incineración elaborados	Informe	Departamento de Inspección y Vigilancia	4	Base de datos, informe de incineración, actas, fotografías y certificaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Diagnóstico para la preparación de ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Informe	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1	Informe diagnóstico, matriz de brechas y evidencias levantadas	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Riesgos y oportunidades asociados a la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Matriz	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1	Matriz de riesgos y oportunidades, minutas y documentos de soporte	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Mapeo y caracterizado de los procesos vinculados al organismo de inspección	Documento	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1	Mapas de procesos, fichas de procesos y procedimientos actualizados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Auditoría interna del sistema de gestión aplicable al organismo de inspección	Auditoría	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1	Programa de auditoría, informe de auditoría interna y plan de acciones	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Porcentaje de oportunidades de mejora revisadas	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	100%	Matriz de oportunidades de mejora, evidencias de cierre y reportes de seguimiento	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0018	Preparar la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección	Porcentaje de avance del plan de acción implementado	Porcentaje	Departamento de Inspección y Vigilancia / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Dirección Técnica	100%	Plan de acción, evidencias de implementación, informes de avance y documentación del sistema	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0019	Realizar entrenamiento anual sobre política de imparcialidad aplicable al personal de Inspección y Vigilancia	Entrenamiento anual realizado	Capacitación	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección de Recursos Humanos / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	1	Lista de asistencia, programa del entrenamiento, fotografías y material utilizado	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	INV-000-0020	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios del Departamento de Inspección y Vigilancia	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0001	Elaborar la programación anual de capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales para sectores priorizados	Plan de capacitaciones elaborado	Plan	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica	1	Plan anual de capacitaciones, cronograma y matriz de sectores priorizados	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0002	Identificar establecimientos comerciales para impartir capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales	Cantidad de establecimientos identificados	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Coordinación Provincial	100%	Listado de establecimientos identificados y matriz de programación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0003	Coordinar convocatorias a proveedores, comerciantes y prestadores de servicios para acciones formativas	Porcentaje de convocatorias realizadas respecto a la programación	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección de Comunicaciones / Departamento de Coordinación Provincial	100%	Correos, comunicaciones, convocatorias, listados de invitados y confirmaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0004	Realizar capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales dirigidas a sectores priorizados de alimentos, bebidas y agua	Cantidad de proveedores impactados	Proveedor	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica / Departamento de Coordinación Provincial	1.712	Listados de asistencia, fotografías, informes de capacitación y base de datos de participantes	N/A	N/A	0	0	350	0	0	475	0	0	550	0	0	337
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0005	Realizar reuniones con plantas procesadoras de agua embotellada para orientación sobre cumplimiento normativo	Porcentaje de reuniones realizadas	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas / Departamento de Inspección y Vigilancia	100%	Registro de reuniones, minutas, lista de asistencia y comunicaciones de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0006	Gestionar mesa de trabajo con federaciones y asociaciones de comerciantes.	Mesa de trabajo gestionadas	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica / Dirección Ejecutiva	100%	Convocatoria, acta de instalación, lista de participantes y agenda de trabajo	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0007	Brindar asistencia y recomendaciones a establecimientos comerciales cerrados por jurídica	Porcentaje de asistencias brindadas a proveedores	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Servicio al Usuario	100%	Registro de asistencia, comunicaciones, evidencias de seguimiento telefónico, presencial o WhatsApp	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0008	Remitir hallazgos al departamento de inspección y vigilancia para seguimiento técnico o administrativo	Matriz de expedientes con hallazgos remitidos cuando aplica	Matriz	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Jurídica / Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica	4	Correo de solicitud enviado, Matriz con los establecimientos con hallazgos encontrados	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo	BPC-000-0009	Remitir casos completos al Departamento de Inspección y Vigilancia para reinspección cuando corresponda	Porcentaje de casos completos remitidos	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Inspección y Vigilancia	100%	Expedientes remitidos, correos, acuses y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358 05 elaborados y actualizados	BPC-000-0010	Dar seguimiento al cronograma de comités técnicos de normas y reglamentación técnica	Porcentaje de cronograma de comités técnicos monitoreado	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica / Dirección Jurídica	100%	Cronograma de comités, convocatorias, minutas y comunicaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358 05 elaborados y actualizados	BPC-000-0011	Participar en comités técnicos de normas y reglamentos técnicos vinculados a buenas prácticas comerciales	Porcentaje de participación en reuniones convocadas	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica / Dirección Jurídica	100%	Listas de asistencia, minutas, comunicaciones y evidencias de participación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	BPC-000-0012	Verificar el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en establecimientos de expendio de alimentos	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	Establecimiento	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Inspección y Vigilancia / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas	2.030	Formularios de verificación, actas, fotografías, base de datos e informes	N/A	N/A	0	0	500	0	0	530	0	0	500	0	0	500
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	BPC-000-0013	Verificar el cumplimiento de Buenas Prácticas Comerciales en establecimientos de expendio de no alimentos	Cantidad de establecimientos de expendio de no alimentos verificados	Establecimiento	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Coordinación Provincial	190	Formularios de verificación, actas, fotografías, base de datos e informes	N/A	N/A	0	0	50	0	0	50	0	0	50	0	0	40
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	BPC-000-0014	Gestionar el análisis y seguimiento de Buenas Prácticas Comerciales.	Cantidad de informes de tabulación y análisis elaborados	Informe	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	4	Base de datos, tabulación, análisis de hallazgos y reportes trimestrales	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	BPC-000-0014	Gestionar el análisis y seguimiento de Buenas Prácticas Comerciales.	Cantidad de visitas de seguimiento realizadas	Porcentaje	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Departamento de Inspección y Vigilancia	100%	Formularios de seguimiento, evidencias fotográficas y matriz de cumplimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	BPC-000-0015	Elaborar y remitir informes de resultados de verificaciones y seguimiento a la Dirección Ejecutiva	Cantidad de informes remitidos	Informe	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección Técnica / Dirección Ejecutiva	4	Informes trimestrales, comunicaciones de remisión y matriz de hallazgos	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	BPC-000-0016	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de buenas prácticas	Cantidad de encuestas aplicadas respecto a charlas-talleres de buenas prácticas comerciales	Cantidad	Departamento de Conciliación / Servicio al Usuario	15	Nota final encuesta de satisfacción (en el observatorio Nacional)	N/A	N/A	0	0	2	0	0	5	0	0	5	0	0	3
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	BPC-000-0017	Coordinar la elaboración del Plan de Ética e Integridad Institucional	Plan de Ética e Integridad elaborado	Plan	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad / Dirección Ejecutiva	1	Plan aprobado, minutas, lista de asistencia y comunicaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	BPC-000-0018	Dar seguimiento a la ejecución del Plan de Ética e Integridad Institucional	Porcentaje de ejecución del plan de ética e integridad	Porcentaje	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad / áreas involucradas	100%	Matriz de seguimiento, evidencias de cumplimiento e informes de avance	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	BPC-000-0019	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios del Buenas Prácticas Comerciales	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales / Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

PRODUCTOS PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MEÍ »											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0001	Gestionar la recepción presencial, atención, orientación y registro virtual de solicitudes de reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios	Porcentaje de usuarios recibidos conforme al protocolo institucional	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario	100%	Sistema de reclamaciones o informes mensuales	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0001	Gestionar la recepción presencial, atención, orientación y registro virtual de solicitudes de reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios	Cantidad de expedientes de reclamaciones tramitados y recibidos vía presencial	Expediente	Departamento de Servicio al Usuario / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	6.600	Sistema de reclamaciones, expedientes registrados e informe mensual	N/A	N/A	0	0	1.650	0	0	1.650	0	0	1.650	0	0	1.650
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0001	Gestionar la recepción presencial, atención, orientación y registro virtual de solicitudes de reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios	Cantidad de expedientes de denuncias tramitados y recibidos vía presencial	Expediente	Departamento de Servicio al Usuario / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	600	Sistema de reclamaciones, expedientes registrados e informe mensual	N/A	N/A	0	0	150	0	0	150	0	0	150	0	0	150
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0001	Gestionar la recepción presencial, atención, orientación y registro virtual de solicitudes de reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios	Cantidad de expedientes recibidos vía cali center en el tiempo establecido	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario / Cali Center / Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	100%	Sistema de reclamaciones, reporte de cali center e informe mensual	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0001	Gestionar la recepción presencial, atención, orientación y registro virtual de solicitudes de reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios	Porcentaje de expedientes recibidos a través de la línea 462 y línea 311 atendidos dentro del plazo	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario / Cali Center	1	Sistema de reclamaciones, reportes de línea 462 y línea 311 e informes mensuales	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0002	Brindar orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y mecanismos de reclamación, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones	Cantidad de orientaciones registradas	Orientación	Departamento de Servicio al Usuario	1.000	Sistema de reclamaciones, registro de orientaciones e informes mensuales	N/A	N/A	0	0	250	0	0	250	0	0	250	0	0	250
Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.	DAU-000-0002	Brindar orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y mecanismos de reclamación, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones	Porcentaje de orientaciones registradas respecto a las orientaciones brindadas	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario	100%	Sistema de reclamaciones, base de datos y reporte de orientaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.	DAU-000-0002	Brindar orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y mecanismos de reclamación, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones	Porcentaje de operaciones revisadas y depuradas respecto a los registros generados	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario / Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	100%	Sistema de reclamaciones, matriz de depuración y reportes de revisión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.	DAU-000-0002	Brindar orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos y mecanismos de reclamación, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones	Porcentaje de expedientes remitidos a la unidad de análisis preliminar de reclamaciones	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones / Departamento de Conciliación / Dirección Jurídica / Departamento de Inspección y Vigilancia	100%	Sistema de reclamaciones, acuses, matriz de remisión y expediente actualizado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.	DAU-000-0003	Elaborar informes mensuales sobre expedientes recibidos, canales de entrada y motivos de atención	Cantidad de informes mensuales elaborados	Informe	Departamento de Servicio al Usuario	12	Informes mensuales, reportes del sistema y estadísticas de atención	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	DAU-000-0004	Aplicar encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto a reclamaciones recibidas	Porcentaje	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo	50%	Encuestas aplicadas, base de datos e informe de satisfacción	N/A	N/A	0	0	50%	0	0	50%	0	0	50%	0	0	50%
Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.	DAU-000-0005	Registrar y remitir evidencias del cumplimiento POA del Departamento del Servicio al Usuario	Cantidad de reportes de evidencias POA remitidos	Reporte	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo	4	Informes de entregables POA, evidencias cargadas y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DAU-000-0006	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios del Departamento de Servicio al Usuario	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES												
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	EAM-000-0001	Desarrollar estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas	Porcentaje de estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas elaborados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación	100%	Informes y reportes de estudios técnicos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	EAM-000-0002	Desarrollar estudios técnicos de agua y hielo	Porcentaje de estudios técnicos de agua y hielo elaborados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación / Seguridad Militar	100%	Informes y reportes de estudios técnicos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones	EAM-000-0003	Verificar instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en establecimientos comerciales	Porcentaje de instrumentos de pesaje verificados	Porcentaje	Dirección Técnica / División de Laboratorio / Departamento de Inspección y Vigilancia / Transportación / Seguridad Militar	100%	Matriz de control de verificación con nombre del comercio, contacto, instrumento verificado y resultado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	EAM-000-0004	Aplicar encuesta interdepartamental a las áreas que reciben productos de estudios económicos y análisis de mercado	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de productos	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MEÍ í												
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0001	Elaborar la programación anual de operativos preventivos de publicidad y precios	Programación anual elaborada	Plan	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica	i	Programación anual, cronograma y matriz de operativos	N/A	N/A	0	0	i	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0002	Realizar operativos preventivos de publicidad y precios.	Cantidad de operativos preventivos realizados	Operativo	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica / Inspección y Vigilancia / Comunicaciones / Coordinación Provincial	5	Base de datos de verificaciones de publicidad en operativos, fotografías e informes	N/A	N/A	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0002	Realizar operativos preventivos de publicidad y precios.	Informes de operativos elaborados	Informe	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica	4	Informes de resultados, matrices de hallazgos y evidencias fotográficas	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0003	Elaborar programa de visitas de verificación de publicidad en establecimientos y medios	Programas de visitas elaborados	Programa	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Inspección y Vigilancia / Coordinación Provincial	4	Programas de visitas, rutas, comunicaciones y matrices de programación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0004	Ejecutar visitas oficiosas de verificación de publicidad en establecimientos comerciales	Cantidad de visitas oficiosas de verificación de publicidad realizadas	Visita	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Inspección y Vigilancia / Coordinación Provincial	1.200	Base de datos de verificaciones, fotografías, actas de reportes de visita	N/A	N/A	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0005	Monitorear piezas publicitarias en redes sociales, prensa escrita, televisión, radio, YouTube y página web	Cantidad de piezas publicitarias monitoreadas	Pieza publicitaria	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Comunicaciones	500	Capturas de piezas publicitarias, matriz de monitoreo y base de datos	N/A	N/A	0	0	50	0	0	125	0	0	75	0	0	250
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0006	Realizar análisis publicitarios segmentados en redes sociales, radio, televisión y periódicos	Porcentaje de análisis publicitarios realizados respecto a las piezas priorizadas	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios	100%	Informes de análisis publicitario, matriz de segmentación y evidencias de monitoreo	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0007	Identificar anomalías o no conformidades en anuncios publicitarios monitoreados	Porcentaje de anomalías identificadas y documentadas cuando aplica	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios	100%	Capturas de imágenes, matriz de anomalías y expedientes de soporte	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	APP-000-0008	Elaborar informes de no conformidad derivados del análisis de anuncios publicitarios	Porcentaje de informes de no conformidad elaborados cuando aplica	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica	100%	Informes de no conformidad, soportes documentales y matriz de casos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	APP-000-0009	Remitir análisis de no conformidad publicitaria a la Dirección Ejecutiva y Dirección Jurídica	Porcentaje de análisis remitidos respecto a los casos procedentes	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica / Dirección Ejecutiva / Dirección Jurídica	100%	Carta de remisión, informes anexos, acuses y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0010	Elaborar formularios e instrumentos para verificaciones de precios por categoría de productos	Informe de instrumentos de levantamiento elaborados	Informes	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Estudios Económicos y Análisis de Mercado	4	Formularios, fichas técnicas, matriz de categorías y criterios de levantamiento	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de canasta básica alimentaria realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Estudios Económicos y Análisis de Mercado / Coordinación Provincial	5.280	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	N/A	N/A	0	0	1.320	0	0	1.320	0	0	1.320	0	0	1.320
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de ferretería realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Coordinación Provincial	168	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	N/A	N/A	0	0	42	0	0	42	0	0	42	0	0	42
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios en farmacias realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Coordinación Provincial	56	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	N/A	N/A	0	0	14	0	0	14	0	0	14	0	0	14
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de electrodomésticos realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Coordinación Provincial	24	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de artículos escolares realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Coordinación Provincial / Comunicaciones	12	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados e informe de temporada escolar	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de artículos de aseo personal e higiene realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Coordinación Provincial	28	Base de datos de establecimientos con precios monitoreados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	14
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de verificaciones de precios de artículos de temporada realizadas	Verificación	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica / Comunicaciones	84	Base de datos de precios, fichas de levantamiento e informe de temporada	N/A	N/A	0	0	14	0	0	28	0	0	14	0	0	28
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Porcentaje de bases de datos procesadas y validadas	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Estudios Económicos y Análisis de Mercado	100%	Bases de datos depuradas, matrices de validación y controles de calidad	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Porcentaje de actualizaciones realizadas en el SIDIP dentro del plazo establecido	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	100%	Capturas del SIDIP, base de datos actualizada y reporte de carga	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional	APP-000-0011	Levantar precios de productos priorizados en establecimientos monitoreados	Cantidad de informes de precios elaborados	Informe	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica	4	Informes de precios, cuadros comparativos, gráficos y bases de datos	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo	APP-000-0012	Generar insumos técnicos para la orientación al consumidor.	Cantidad de análisis de productos del mes elaborados	Análisis	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Comunicaciones / Educación al Consumidor	12	Capturas de redes sociales o página web, informe del producto y contenido de orientación	N/A	N/A	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3
Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo	APP-000-0012	Generar insumos técnicos para la orientación al consumidor.	Informe de insumos técnicos remitidos	Informe	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Comunicaciones / Educación al Consumidor	12	Correos de remisión, fichas técnicas, artes revisados y publicaciones	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos	APP-000-0013	Gestionar alertas, seguimiento e informes de publicidad, precios y promociones	Cantidad de notas técnicas o alertas internas generadas	Nota técnica	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica / Inspección y Vigilancia / Comunicaciones	4	Notas técnicas, comunicaciones de remisión y evidencias de verificación o publicación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	APP-000-0013	Gestionar alertas, seguimiento e informes de publicidad, precios y promociones	Porcentaje de casos con seguimiento documentado	Porcentaje	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Jurídica / Dirección Técnica	100%	Matriz de seguimiento, comunicaciones, acuses e informes de estado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización	APP-000-0013	Gestionar alertas, seguimiento e informes de publicidad, precios y promociones	Cantidad de informes mensuales elaborados	Informe	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección Técnica	12	Informes mensuales, matrices de evidencias y reportes de actividades	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	APP-000-0014	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios del Departamento de Análisis de Publicidad y Precios	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Dirección de Planificación y Desarrollo	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIONES

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES												
										T-I			T-II			T-III			T-IV			
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación	CON-000-0001	Gestionar la recepción, revisión y depuración preliminar de expedientes remitidos	Porcentaje de expedientes recibidos y registrados para análisis preliminar	Porcentaje	Departamento de Conciliación / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones / Servicio al Usuario	100%	Sistema de reclamaciones, matriz de expedientes recibidos y acuses internos	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación	CON-000-0001	Gestionar la recepción, revisión y depuración preliminar de expedientes remitidos	Porcentaje de expedientes revisados y depurados	Porcentaje	División de Análisis Preliminar de Reclamaciones/Servicio al Usuario	100%	Expedientes revisados, matriz de depuración y observaciones registradas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación	CON-000-0002	Gestionar la subsanación, análisis, control de plazos y remisión de expedientes para conciliación o derivación.	Porcentaje de solicitudes de subsanación tramitadas	Porcentaje	División de Análisis Preliminar de Reclamaciones/Servicio al Usuario	100%	Comunicaciones de subsanación, correos, sistema de reclamaciones y expediente actualizado	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Porcentaje de casos con acuerdo documentado	Porcentaje	Departamento de Conciliación / consumidores / proveedores	100%	Informes mensuales del Departamento de Conciliación, expediente y registros de contacto	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Porcentaje de audiencias virtuales terminadas con acuerdos respecto a casos procedentes	Porcentaje	Departamento de Conciliación / Archivo y Correspondencia / Servicio al Usuario	85%	Calendario de audiencias, citaciones, correos y sistema de reclamaciones	N/A	N/A	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Porcentaje de casos trabajados en conciliación	Porcentaje	Departamento de Conciliación / consumidores / proveedores	100%	Actas de audiencia, sistema de reclamaciones e informes mensuales del Departamento de Conciliación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Porcentaje de actas o minutas elaboradas respecto a audiencias realizadas	Porcentaje	Departamento de Conciliación	100%	Actas, minutas, expediente y sistema de reclamaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Informes de acuerdos conciliatorios registrados	Informes	Departamento de Conciliación	4	Sistema de reclamaciones, actas de acuerdo e informe mensual	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Porcentaje de no acuerdos registrados	Porcentaje	Departamento de Conciliación	85%	Sistema de reclamaciones, actas de no acuerdo e informe mensual	N/A	N/A	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Consumidores y proveedores reciben servidos de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Cantidad de conciliaciones virtuales realizadas	Porcentaje	Departamento de Conciliación / Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	30%	Plantilla de control de estatus, sistema de reclamaciones y evidencias de audiencia virtual	N/A	N/A	0	0	30%	0	0	30%	0	0	30%	0	0	30%
Consumidores y proveedores reciben seguimiento a acuerdos, compromisos y resultados derivados de procesos conciliatorios	CON-000-0003	Gestionar el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores, incluyendo audiencias, acuerdos, no acuerdos y registros asociados.	Cantidad de informes mensuales elaborados	Informe	Departamento de Conciliación	12	Informes mensuales del Departamento de Conciliación y reportes del sistema	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ciudadanía accede a servidos institucionales oportunos y accesibles	CON-000-0004	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de conciliación	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto a casos concluidos en conciliación	Porcentaje	Departamento de Conciliación / Servicio al Usuario	20%	Encuestas de satisfacción, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	20%	0	0	20%	0	0	20%	0	0	20%
Ciudadanía accede a servidos institucionales oportunos y accesibles	CON-000-0004	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de conciliación	Cantidad de reportes de satisfacción elaborados	Reporte	Departamento de Conciliación / Dirección de Planificación y Desarrollo	4	Base de datos, informe de satisfacción y matriz de oportunidades de mejora	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	CON-000-0005	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los productos y servicios del Departamento de Conciliación	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Conciliación / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación
D1KECC1OJN DE RECURSOS HUMANOS

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES												
										T ■I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo		1 2	3	4 1 5 1 6			17 1.		8	9	10	1 1 1.1	12
Talento humano institucional gestionado	RRHH-000-001	Gestionar los requerimientos de personal recibidos por las áreas institucionales	Porcentaje de requerimientos de personal tramitados	Porcentaje	Recursos Humanos / áreas solicitantes / Dirección Ejecutiva	100%	Solicitudes recibidas, comunicaciones, matriz de seguimiento	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Talento humano institucional gestionado	RRHH-000-002	Coordinar procesos de reclutamiento, selección y validación de perfiles	Porcentaje de procesos de reclutamiento gestionados	Porcentaje	Recursos Humanos / áreas solicitantes	100%	Expedientes de reclutamiento, ternas, entrevistas, informes de selección	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Talento humano institucional gestionado	RRHH-000-003	Gestionar la inducción del personal de nuevo ingreso	Porcentaje de personal de nuevo ingreso inducido	Porcentaje	Recursos Humanos / áreas receptoras	100%	Listados de asistencia, programa de inducción, constancias, fotoerafias	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Talento humano institucional gestionado	RRHH-000-004	Mantener actualizados los expedientes físicos y digitales del personal	Porcentaje de expedientes actualizados	Porcentaje	Recursos Humanos	100%	Expedientes revisados, matriz de control, archivos físicos y digitales	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Talento humano institucional gestionado	RRHH-000-005	Tramitar acciones de personal, movimientos, designaciones, desvinculaciones y solicitudes administrativas	Porcentaje de acciones de personal tramitadas	Porcentaje	Recursos Humanos / MAP / Dirección Ejecutiva	100%	Formularios, comunicaciones, expedientes, constancias de trámite	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-006	Formular y dar seguimiento al Plan Anual de Vacaciones por área institucional.	Porcentaje de áreas con plan de vacaciones formulado	Porcentaje	Recursos Humanos / todas las áreas	100%	Matriz de vacaciones por área, comunicaciones de solicitud y aprobación	N/A	N/A	25%	50%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-007	Registrar novedades adicionales y recibir soportes de novedades de personal	Cantidad de reportes mensuales de novedades gestionados	Reporte	Recursos Humanos / todas las áreas	4	Matriz de novedades, soportes recibidos, comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-008	Elaborar, validar y tramitar el reporte mensual de nómina	Cantidad de reportes de nómina tramitados	Reporte	Recursos Humanos / Financiero / Contraloría	4	Reportes de nómina, validaciones, comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-009	Gestionar el ordenamiento de pago de nómina conforme al calendario del órgano rector	Cantidad de nóminas ordenadas para pago	Nómina	Recursos Humanos / Financiero / SIGEF	4	Reportes de carga, capturas SIGEF, constancias de aprobación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-010	Remitir evidencias de nómina y personal para fines de transparencia institucional	Cantidad de evidencias remitidas	Evidencia	Recursos Humanos / OAI / Tecnología	4	Capturas, correos de remisión, publicaciones en portal de transparencia	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión organizacional del personal fortalecida	RRHH-000-011	Revisar la estructura organizativa, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos	Porcentaje de revisión técnica realizada	Porcentaje	Recursos Humanos / Planificación / Calidad / MAP	100%	Informes de revisión, matrices de observaciones, comunicaciones al MAP	N/A	N/A	0	25%	50%	75%	100%	0	0	0	0	0	0	0
Gestión organizativa y modernización de servicios fortalecidas	RRHH-000-012	Gestionar la actualización de informaciones de servicios y funcionarios en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos	Matrices de actualización remitidas	Matriz	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Recursos Humanos / áreas responsables	2	Matrices de actualización, capturas y correos de remisión	N/A	N/A	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-013	Gestionar la formulación, registro, remisión y seguimiento de los acuerdos de desempeño laboral del personal institucional conforme a los lincamientos del MAP	Porcentaje de acuerdos de desempeño formulados	Porcentaje	Recursos Humanos / supervisores / MAP	100%	Acuerdos firmados, matriz de control, comunicaciones a supervisores	N/A	N/A	50%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-013	Gestionar la formulación, registro, remisión y seguimiento de los acuerdos de desempeño laboral del personal institucional conforme a los lincamientos del MAP	Porcentaje de acuerdos registrados y remitidos	Porcentaje	Recursos Humanos / MAP / supervisores	100%	Matriz de acuerdos, constancia de remisión al MAP, expedientes de evaluación	N/A	N/A	0	50%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-013	Gestionar la formulación, registro, remisión y seguimiento de los acuerdos de desempeño laboral del personal institucional conforme a los lincamientos del MAP	Cantidad de reportes de seguimiento elaborados	Reporte	Recursos Humanos / supervisores	4	Reportes de seguimiento, matriz de avance, comunicaciones a supervisores	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-013	Gestionar la formulación, registro, remisión y seguimiento de los acuerdos de desempeño laboral del personal institucional conforme a los lincamientos del MAP	Cantidad de procesos de evaluación coordinados	Proceso	Recursos Humanos / supervisores / MAP	4	Formularios de evaluación, acuerdos de desempeño, matriz de resultados	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-013	Gestionar la formulación, registro, remisión y seguimiento de los acuerdos de desempeño laboral del personal institucional conforme a los lincamientos del MAP	Cantidad de informes de resultados de evaluación del desempeño remitidos	Informe	Recursos Humanos / MAP / Dirección Ejecutiva	4	Informe consolidado, matriz de resultados, comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-014	Gestionar el Plan de Capacitación Institucional y las acciones formativas para fortalecer competencias del personal, incluyendo registro y reporte de evidencias de participación	Plan de capacitación elaborado	Plan	Recursos Humanos / todas las áreas	1	Plan de capacitación, matriz de necesidades, comunicaciones de validación	Contratación de servicios de alimentación para personal técnico en jornadas operativas	RD$3,900,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-014	Gestionar el Plan de Capacitación Institucional y las acciones formativas para fortalecer competencias del personal, incluyendo registro y reporte de evidencias de participación	Porcentaje capacitaciones realizadas respacto al plan	% Capacitaciones	Recursos Humanos / todas las áreas	100%	Plan de capacitación, matriz de necesidades, comunicaciones de validación	Contratación de servicios de cáterin y comidas combinadas para actividades institucionales	RD$950,000	50%	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-014	Gestionar el Plan de Capacitación Institucional y las acciones formativas para fortalecer competencias del personal, incluyendo registro y reporte de evidencias de participación	Cantidad de acciones formativas gestionadas	Acción formativa	Recursos Humanos / INFOTEP / MAP / INAP / áreas participantes	12	Convocatorias, listados de asistencia, certificados, informes de capacitación	Contratación de servicios de capacitación administrativa y formación para empleados	RD$l,000,000	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Capacidades y desempeño del personal fortalecidos	RRHH-000-014	Gestionar el Plan de Capacitación Institucional y las acciones formativas para fortalecer competencias del personal, incluyendo registro y reporte de evidencias de participación	Cantidad de reportes de capacitación elaborados	Reporte	Recursos Humanos / áreas participantes	4	Reportes trimestrales, certificados, listados de asistencia, fotografías	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados	RRHH-000-015	Coordinar actividades de integración, bienestar, reconocimiento y clima laboral	Cantidad de actividades de bienestar realizadas	Actividad	Recursos Humanos / Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	4	Convocatorias, listados de asistencia, fotografías, informes de actividad	Contratación de servicios de coordinación y producción de actividades institucionales	RD$1,450,000.00	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados	RRHH-000-015	Coordinar actividades de integración, bienestar, reconocimiento y clima laboral	Cantidad de actividades de bienestar realizadas	Actividad	Recursos Humanos / Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	4	Convocatorias, listados de asistencia, fotografías, informes de actividad	Adquisición de bonos canjeables para gratificación de colaboradores	RD$1,000,000.00	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados	RRHH-000-015	Coordinar actividades de integración, bienestar, reconocimiento y clima laboral	Cantidad de actividades de bienestar realizadas	Actividad	Recursos Humanos / Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	4	Convocatorias, listados de asistencia, fotografías, informes de actividad	Contratación de servicios de cáterin para jornadas institucionales programadas	RD$160,000.00	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0

Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados	RRHH-000-015	Coordinar actividades de integración, bienestar, reconocimiento y clima laboral	Cantidad de actividades de bienestar realizadas	Actividad	Recursos Humanos / Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	4	Convocatorias, listados de asistencia, fotografías, informes de actividad	Adquisición de arreglos florales para actos protocolares y condolencias institucionales	RD$100,000.00	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados	RRHH-000-016	Gestionar jornadas de salud, bienestar y seguridad ocupacional del personal.	Cantidad de levantamientos realizados	Levantamiento	Recursos Humanos / todas las áreas	1	Encuesta, base de datos, informe de resultados, plan de mejora	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Salud, seguridad y mejora institucional implementadas	RRHH-000-016	Gestionar jornadas de salud, bienestar y seguridad ocupacional del personal.	Cantidad de jornadas de salud realizadas	Jornada	Recursos Humanos / Comité Mixto de Seguridad y Salud/ARS	5	Listados de asistencia, fotografías, informes de jornada	Adquisición de medicamentos e insumos básicos para botiquín y atención preventiva del personal	RD$56,612.8	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Salud, seguridad y mejora institucional implementadas	RRHH-000-016	Gestionar jornadas de salud, bienestar y seguridad ocupacional del personal.	Cantidad de acciones de SST coordinadas	Informe	Recursos Humanos / Comité Mixto de Seguridad y Salud / Servicios Generales	4	Actas, informes, evidencias fotográficas, comunicaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Salud, seguridad y mejora institucional implementadas	RRHH-000-016	Gestionar jornadas de salud, bienestar y seguridad ocupacional del personal.	Porcentaje de requerimientos de seguridad y protección personal tramitados	Porcentaje	Recursos Humanos / Compras / Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces, actas de recepción, inventario de distribución	Adquisición e instalación de sistema biométrico y cámaras para registro de asistencia del personal	RD$245,027.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%
Salud, seguridad y mejora institucional implementadas	RRHH-000-016	Gestionar jornadas de salud, bienestar y seguridad ocupacional del personal.	Porcentaje de requerimientos de uniformes tramitados	Porcentaje	Recursos Humanos / Compras / áreas solicitantes	100%	Requisiciones, conduces, actas de recepción, inventario de distribución	Adquisición de uniformes corporativos y equipos de protección personal Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$83,100.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	RRHH-000-017	Coordinar reuniones de seguimiento de la Comisión de Ética e Integridad	Cantidad de reuniones de seguimiento realizadas	Reunión	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad	4	Convocatorias, minutas, listas de asistencia y acuerdos	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	RRHH-000-018	Divulgar contenidos institucionales sobre ética, integridad, transparencia y anticorrupción	Cantidad de acciones de divulgación realizadas	Acción	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad / Dirección de Comunicaciones / Dirección de Recursos Humanos	4	Publicaciones, correos, charlas, listas de asistencia y evidencias de difusión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	RRHH-000-019	Elaborar informes de avance sobre ética, integridad y transparencia institucional	Cantidad de informes de avance elaborados	Informe	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad	4	Informes trimestrales, matriz de evidencias y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Políticas transversales institucionales gestionadas	RRHH-000-020	Gestionar acciones para la profesionalización de la función pública conforme a los requerimientos del EDI y SISMAP Gestión Pública 1.0.	Porcentaje alcanzados en el Portal SISMAP	Porcentaje		100%	Portal SISMAP	N/A	N/A	0	0	80%	0	0	88%	0	0	90%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	RRHH-000-021	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por la Dirección de Recursos Humanos	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario /Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	■	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0001	Recibir y coordinar los soportes debidamente elaborados de solicitud de pago	Porcentaje de expedientes de pago recibidos y registrados	Porcentaje	Departamento Financiero / áreas solicitantes / Compras	100%	Expedientes de pago recibidos y registrados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0002	Revisar y validar los expedientes de solicitud de pago conforme al manual de pagos	Porcentaje de expedientes de pago revisados y validados	Porcentaje	Departamento Financiero/Tesorería	100%	Expedientes de pago revisados y validados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0003	Elaborar y clasificar las solicitudes de expedientes de pago, por cuenta presupuestaria y determianar apropiaciones, cuotas, impuestos y libramientos	Porcentaje de solicitudes de pago analizadas y elaboradas dentro del plazo establecido	Porcentaje	Departamento Financiero/Tesorería	100%	Solicitudes de pago elaboradas y registradas en el sistema financiero	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0004	Formular el Presupuesto General Institucional	Presupuesto institucional formulado	Documento/Presupuesto Digitado SIGEF	Departamento Financiero/Dpto. Planes, Programas y Proyectos/División de Presupuesto	1	Proyecto de Presupuesto Institucional formulado y remitido	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0005	Realizar las modificaciones presupuestarias y reprogramaciones de cuotas	Porcentaje de solicitudes presupuestarias gestionadas (modificaciones y cuotas)	Porcentaje	Departamento Financiero/Presupuesto	100%	Resoluciones y solicitudes de modificaciones presupuestarias registradas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0006	Elaborar los preventivos y compromisos que certifican la existencia de fondos para bienes y servicios	Porcentaje de preventivos y compromisos elaborados	Porcentaje	Departamento Financiero	100%	Registros de preventivos y compromisos en SIGEF	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0007	Solicitar a DIGEPRES a través del MICM la asignación de cuotas de pago y modificaciones presupuestarias	Cantidad de solicitudes remitidas a DIGEPRES	Solicitudes	Departamento Financiero	32	Solicitudes de cuotas remitidas a DIGEPRES y constancias de asignación	N/A	N/A	0	0	7	0	0	8	0	0	7	0	0	10
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0008	Elaborar el informe de autoevaluación anual del desempeño	Informe anual de autoevaluación elaborado	Informe	Departamento Financiero	1	Informe anual de autoevaluación elaborado y remitido	N/A	N/A	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0009	Realizar la distribución administrativa del presupuesto	Informe de distribución administrativa realizada	Informe	Departamento Financiero	1	Informe o matriz de distribución administrativa del presupuesto	N/A	N/A	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0010	Elaborar la matriz de programación de la ejecución presupuestaria	Informe de matriz de programación elaborada	Informe	Departamento Financiero	4	Matriz de programación de la ejecución presupuestaria	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0011	Realizar la reprogramación de meta financiera	Informes de reprogramaciones financieras realizadas	Informe o cuadros de reprogramación	Departamento Financiero/Presupuesto	2	Matriz o reporte de reprogramación financiera	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0012	Administrar y ejecutar los anticipos financieros y fondos en efectivo	Norma de anticipos y fondos gestionados	Norma de anticipo	Departamento Financiero	1	Registros de anticipos y liquidaciones de fondos	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0013	Realizar el pago de viáticos al personal y la reposición de cajas chicas	Porcentaje de pagos y reposiciones tramitados	Porcentaje	Departamento Financiero/Tesorería	100%	Comprobantes de pago de viáticos y reposición de caja chica	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0014	Mantener actualizado el inventario de activos fijos	Informe de actualización del inventario de activos fijos	Informe	Departamento Financiero	2	Reporte actualizado de inventario de activos fijos	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0015	Presentar y pagar las declaraciones juradas	Declaraciones juradas presentadas y pagadas/IR3	Declaraciones	Departamento Financiero	12	Declaraciones juradas presentadas y comprobantes de pago	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0016	Realizar la conciliación de las cuentas bancadas	Cantidad de conciliaciones bancadas realizadas	Conciliación	Departamento Financiero	12	Conciliaciones bancadas y estados de cuenta	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0017	Elaborar y remitir informe sobre el Indicador de Gestión Presupuestaria	Cantidad de informes IGP remitidos	Informe	Departamento Financiero	4	Informes IGP remitidos a la entidad rectora	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0018	Elaborar y remitir los informes de estados financieros	Cantidad de informes de estados financieros elaborados	Informe	Departamento Financiero	2	Estados financieros institucionales elaborados	Contratación de servicios de auditoría interna y auditoría de cierre conforme a requerimientos institucionales	900.000,00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	DAF-000-0019	Elaborar los informes de ingresos por servicios	Cantidad de reportes mensuales de ingresos por servicios elaborados	Informe	Departamento Financiero	12	Reportes mensuales de ingresos por servicios	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0020	Cumplir con la publicación del PACC 2027	PACC 2027 publicado	Documento	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones / todas las áreas	1	PACC 2027 publicado	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0021	Gestionar el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2026	Porcentaje de procesos publicados respecto a requerimientos recibidos	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones / todas las áreas	80%	Reportes del SECP	N/A	N/A	0	0	80%	0	0	80%	0	0	80%	0	0	80%

Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0021	Gestionar el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2026	Porcentaje de procesos gestionados en el SECP	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones / Dirección Administrativa y Financiera	100%	Reportes del SECP	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0021	Gestionar el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2026	Porcentaje de cumplimiento de adjudicación MiPymes y MiPymes Mujer	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones / Comité de Compras y Contrataciones	20%	Reportes del SECP	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20%
Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0021	Gestionar el Plan Anual de Compras y Contrataciones 2026	Cantidad de evaluaciones semestrales de proveedores realizadas	Evaluación	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones / todas las áreas	2	Reportes semestrales de evaluación de proveedores	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Compras y Contrataciones gestionadas	DAF-000-0022	Remitir las solicitudes de pago de procesos gestionados	Porcentaje de expedientes de solicitudes de pago remitidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Compras y Contrataciones /Financiero	100%	Reportes y remisiones	N/A	N/A	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0023	Gestionar la administración, organización y custodia de la documentación y archivos institucionales.	Cantidad de reportes de entradas y salidas documentales elaborados	Reporte	Departamento Administrativo / División de Archivo y Correspondencia	4	Reportes de correspondencia y archivo	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0023	Gestionar la administración, organización y custodia de la documentación y archivos institucionales.	Cantidad de reportes de expedientes registrados y organizados	Reporte	Departamento Administrativo / División de Archivo y Correspondencia	4	Reportes y verificación física	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0024	Realizar la recepción de bienes y suministros adjudicados	Cantidad de reportes de gestión de stock elaborados	Reporte	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes y conduces	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0025	Realizar el despacho de bienes y suministros a las áreas	Porcentaje de despachos realizados conforme a solicitudes recibidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Reportes, conduces y solicitudes atendidas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0026	Actualizar el inventario y gestionar el stock institucional	Porcentaje de actualización de inventario y stock realizada	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	85%	Reportes de disponibilidad de suministros y matriz de stock	Adquisición de comidas combinadas de repisa para refrigerios en actividades institucionales	RD$215,000.00	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0026	Actualizar el inventario y gestionar el stock institucional	Porcentaje de actualización de inventario y stock realizada	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	85%	Reportes de disponibilidad de suministros y matriz de stock	Adquisición de papel, formularios y materiales de cartón para abastecimiento administrativo Destinado a MIPYMES	RD$271,680.00	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0026	Actualizar el inventario y gestionar el stock institucional	Porcentaje de actualización de inventario y stock realizada	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	85%	Reportes de disponibilidad de suministros y matriz de stock	Adquisición de productos de papel y cartón para continuidad operativa. Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$315,680.00	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0026	Actualizar el inventario y gestionar el stock institucional	Porcentaje de actualización de inventario y stock realizada	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	85%	Reportes de disponibilidad de suministros y matriz de stock	Adquisición de materiales gastables de oficina para abastecimiento de unidades operativas Destinado a MIPYMES	RD$68,869.00	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0026	Actualizar el inventario y gestionar el stock institucional	Porcentaje de actualización de inventario y stock realizada	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	85%	Reportes de disponibilidad de suministros y matriz de stock	Adquisición de muebles, mobiliarios y elementos de decoración para áreas institucionales Destinado a MIPYMES	RD$1,100,000.00	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Gestión Documental y Control Interno establecida	DAF-000-0027	Establecer la gestión de control interno y cumplimiento normativo	Índice de Control Interno gestionado	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Control Interno	85%	Reportes de control interno y evidencias de cumplimiento	N/A	N/A	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0028	Programar el plan de mantenimiento vehicular	Plan de mantenimiento vehicular programado	Plan	Departamento Adminsitartivo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	1	Plan de mantenimiento vehicular	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0029	Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular	Porcentaje de mantenimientos vehiculares gestionados	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de mantenimiento y órdenes de servicio	Adquisición de combustibles para operaciones de supervisión, inspección y transporte institucional	RD$2,000,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0029	Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular	Porcentaje de mantenimientos vehiculares gestionados	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de mantenimiento y órdenes de servicio	Contratación de servicio de lavado para la flotilla vehicular institucional	RD$250,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0030	Gestionar los servicios de transporte institucional para apoyar las operaciones administrativas y técnicas.	Porcentaje de solicitudes de transporte diario atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de transportación	Adquisición de combustibles para movilidad operativa y administrativa	RD$3,000,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0030	Gestionar los servicios de transporte institucional para apoyar las operaciones administrativas y técnicas.	Porcentaje de servicios de mensajería institucional atendidos	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de mensajería y rutas realizadas	Contratación de servicios de reparación y mantenimiento de vehículos institucionales	RD$2,200,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0030	Gestionar los servicios de transporte institucional para apoyar las operaciones administrativas y técnicas.	Porcentaje de solicitudes de transporte técnico atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de transportación y solicitudes atendidas	Adquisición de saldo Easy Pass para desplazamientos oficiales de vehículos institucionales	RD$250,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0030	Gestionar los servicios de transporte institucional para apoyar las operaciones administrativas y técnicas.	Porcentaje de servicios de mensajería institucional atendidos	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales / Sección de Transportación	100%	Reportes de mensajería y rutas realizadas	Adquisición de derechos de paso Easy Pass mediante proveedor único para vehículos institucionales	RD$50,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Porcentaje de inspecciones de infraestructura realizadas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Informes de inspección y evidencias fotográficas	Adquisición de banderas nacionales e institucionales y accesorios Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$40,800.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Adquisición de pintura y accesorios para mantenimiento del edificio institucional	RD$252,671.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Contratación de servicio de mantenimiento o reparación de generadores para la planta eléctrica institucional Destinado a MIPYMES	RD$200,000.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1

Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Adquisición de aires acondicionados para climatización de oficinas institucionales Destinado a MIPYMES	RD$207,000.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Contratación de servicios de limpieza de ductos de aire acondicionado institucional	RD$100,000.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Adquisición de suministros de limpieza para reposición y abastecimiento institucional Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$372,412.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Contratación de servicio de limpieza de pozo institucional Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$45,000.00	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0031	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones institucionales	Informes de mantenimientos de instalaciones realizados	Informe	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	4	Reportes de mantenimiento, conduces y evidencias fotográficas	Adquisición de materiales y accesorios eléctricos para mantenimiento institucional	RD$267,070.18	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de materiales de limpieza para higiene y mantenimiento de las instalaciones	RD$137,362.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de botellones de agua para consumo del personal y visitantes	RD$88,750.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de materiales y útiles de oficina para áreas administrativas y de apoyo Destinado a MIPYMES Mujeres	RD$67,219.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de utensilios de cocina domésticos para uso institucional	RD$9,900.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de electrodomésticos para áreas administrativas y de apoyo institucional	RD$347,300.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Contratación de servicios de fumigación y control de plagas en instalaciones institucionales Destinado a MIPYMES	RD$164,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0032	Atender las requisiciones de bienes e insumos operativos de las áreas institucionales	Porcentaje de requisiciones atendidas	Porcentaje	Departamento Administrativo / División de Servicios Generales	100%	Requisiciones, conduces y reportes de entrega	Adquisición de puerta corrediza y detector de metales	RD$105,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios Generales y de transportación gestionados	DAF-000-0033	Gestionar arrendamientos comerciales de locales institucionales	Porcentaje de arrendamientos gestionados	Porcentaje	Departamento Administrativo / Dirección Administrativa y Financiera	100%	Contratos, solicitudes de pago y expedientes de arrendamiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	DAF-000-0034	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por la Dirección de Administrativa Financiera	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0001	Elaborar el Plan Estratégico Institucional y gestionar su socialización con las áreas directivas	Plan Estratégico Institucional elaborado y socializado	Plan	Dirección de Planificación y Desarrollo / Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Direcciones	1	Documento PEI, actas de socialización y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0002	Publicar el Plan Estratégico Institucional en los medios institucionales correspondientes	PEI publicado	Publicación	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / TIC / Acceso a la Información	1	Portal institucional, portal de transparencia o evidencia de publicación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0003	Elaborar informes de resultados de las ejecutorias físicas institucionales	Informes de resultados elaborados	Informe	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / áreas responsables de productos	4	Informes trimestrales, matrices de ejecución y comunicaciones de validación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0004	Elaborar y publicar informes de evaluación del POA institucional	Informes de evaluación POA elaborados y publicados	Informe	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Acceso a la Información /TIC	4	Informes POA, portal de transparencia y constancias de publicación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0005	Requerir, revisar y consolidar evidencias de cumplimiento POA de las áreas institucionales	Reportes de evidencias POA consolidados	Reporte	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / todas las áreas	4	Matriz de evidencias, carpetas de soporte, correos de remisión e informes consolidados	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0006	Elaborar la Memoria Anual de Rendición de Cuentas institucional	Memoria anual elaborada	Memoria	Dirección de Planificación y Desarrollo / Direcciones	1	Memoria institucional, comunicaciones de requerimiento y evidencias recibidas	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0007	Actualizar el Plan Operativo Anual 2026 conforme a los requerimientos institucionales y del órgano rector	POA 2026 actualizado	Plan	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Direcciones	1	POA actualizado, matriz de revisión y carpeta compartida	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0008	Coordinar la reformulación y actualización del PACC 2026 con las áreas y Compras	Actualizaciones del PACC gestionadas	Actualización	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Compras y Contrataciones / Direcciones	4	Matriz PACC actualizada, comunicaciones, soporte de cambios y portal DGCP	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0009	Iniciar la formulación del Plan Operativo Anual 2027	POA 2027 iniciado	Plan	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Direcciones	1	Correo de solicitud, cronograma de formulación y matrices remitidas	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0010	Coordinar la formulación del PACC 2027	PACC 2027 formulado	Plan	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Compras y Contrataciones / Direcciones	1	PACC 2027, matriz de procesos y constancia de carga o publicación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0011	Dar seguimiento a los proyectos estratégicos institucionales	Reportes de seguimiento de proyectos estratégicos elaborados	Reporte	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / áreas responsables	4	Matriz de seguimiento, reportes, minutas y evidencias de avance	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0012	Dar seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales priorizados	Reportes de seguimiento elaborados	Reporte	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Direcciones	4	Matrices de seguimiento, informes de avance y comunicaciones de validación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0013	Elaborar informes de seguimiento físico financiero institucional	Informes físico financieros elaborados	Informe	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / Departamento Financiero / áreas responsables	4	Informes trimestrales, matrices de ejecución y reportes financieros	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0014	Registrar la programación y ejecución física institucional en los sistemas correspondientes	Registros de programación y ejecución física realizados	Registro	Depto. de Planes, Programas y Proyectos / áreas responsables de productos	4	Capturas de sistema, reportes de registro y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Alertas de seguridad de productos y servicios publicados	DPD-000-0015	Trabajar las alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos, para luego ser publicadas y difundidas por el Depto. De Comunicaciones	Porcentaje de alertas de seguridad publicadas respecto a las recibidas	Porcentaje	Depto. de Planes, Programas y Proyecto/Dirección de Comunicaciones / Departamento de Inspección y Vigilancia / Dirección Técnica / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas	100%	Alertas publicadas, artes, comunicados, publicaciones web y redes sociales	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0016	Realizar el levantamiento y documentación de procesos institucionales	Documentos de procesos elaborados	Documento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas dueñas de procesos	100%	Fichas de procesos, procedimientos, matrices y documentos aprobados	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0017	Actualizar procedimientos, instructivos, políticas y documentos del sistema de gestión	Documentos del sistema de gestión actualizados	Documento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	100%	Documentos actualizados, control de cambios y comunicaciones de aprobación	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0018	Coordinar la mejora de procesos institucionales con las áreas dueñas de procesos	Procesos institucionales revisados y mejorados	Porcentaje	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas dueñas de procesos	100%	Matriz de mejora, fichas actualizadas, minutas y evidencias de socialización	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0019	Administrar la matriz institucional de oportunidades de mejora y acciones correctivas	Oportunidades de mejora gestionadas	Porcentaje	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	100%	Matriz de oportunidades, planes de acción, evidencias de cierre e informes	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0020	Realizar las auditorías internas del sistema de gestión	Programa de auditorías internas elaborado	Programa	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	2	Programa de auditoría interna aprobado	Contratación de servicios de auditoría interna y auditoría de cierre conforme a requerimientos institucionales	RD$I,101,400.00	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0021	Realizar la revisión por la Dirección del sistema de gestión	Revisión por la Dirección realizada	Revisión	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Dirección Ejecutiva	1	Informe de revisión por la Dirección, acta y acuerdos	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0022	Gestionar auditorías externas del sistema de gestión	Auditorías externas gestionadas	Auditoría	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas auditadas	2	Informes de auditoría externa, comunicaciones y planes de acción	Contratación de servicios de seguimiento y verificación del sistema de gestión basado en normas ISO	RD$110,000.00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0023	Coordinar la preparación institucional para certificaciones y mantenimiento del sistema de gestión	Avance de preparación para certificación gestionado	Porcentaje	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas involucradas	100%	Informe de avance, matriz de brechas y evidencias del sistema	N/A	N/A	0	0	0	0	0	25%	0	0	50%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0024	Realizar el autodiagnóstico CAF institucional	Autodiagnóstico CAF realizado	Autodiagnóstico	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Comité de Calidad	1	Guía de autoevaluación, informe CAF y evidencias de participación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0025	Elaborar el Plan de Mejora CAF	Plan de Mejora CAF elaborado	Plan	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Comité de Calidad	1	Plan de mejora, matriz de acciones y aprobación correspondiente	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0026	Dar seguimiento a la implementación del Plan de Mejora CAF	Cumplimiento del Plan de Mejora CAF alcanzado	Porcentaje	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	85%	Informes de avance, matriz de seguimiento y evidencias de cumplimiento	N/A	N/A	0	0	0	0	0	50%	0	0	0	0	0	85%

Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0027	Coordinar la implementación de las Normas Básicas de Control Interno	Seguimientos realizados a NOBACI	Seguimiento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	4	Reportes del sistema, matriz de evidencias y comunicaciones de seguimiento	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0028	Cargar evidencias del Indicador de Control Interno institucional	Seguimientos realizados al ICI	Seguimiento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	4	Reportes del sistema, evidencias cargadas y matriz de control	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	DPD-000-0029	Apoyar la elaboración o actualización de la política de integridad y anticorrupción	Política de integridad y anticorrupción elaborada o actualizada	Documento	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad / Dirección Jurídica	1	Borrador, versión final, minutas y comunicaciones de validación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	DPD-000-0030	Apoyar la elaboración del Plan de Ética e Integridad Institucional	Plan de Ética e Integridad elaborado	Plan	División de Acceso a la Información / Comisión de Ética e Integridad / Dirección Ejecutiva	1	Plan aprobado, minutas, lista de asistencia y comunicaciones	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados	DPD-000-0031	Coordinar la evaluación de riesgos institucionales con las áreas organizacionales	Matriz de riesgos institucionales elaborada o actualizada	Matriz	Dirección de Planificación y Desarrollo / Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Direcciones	1	Matriz de riesgos, informe de consultoría, minutas y evidencias de validación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados	DPD-000-0032	Dar seguimiento a riesgos, controles internos y planes de acción institucionales	Reportes de seguimiento a riesgos y controles elaborados	Reporte	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas responsables	4	Matriz de riesgos, controles, planes de acción e informes trimestrales	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Gestión organizativa y modernización de servidos fortalecidas	DPD-000-0033	Gestionar la actualización de la estructura organizativa institucional	Estructura organizativa revisada	Documento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Dirección Ejecutiva / áreas involucradas	100%	Propuesta de estructura, comunicaciones, informe técnico y aprobación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión organizativa y modernización de servidos fortalecidas	DPD-000-0034	Actualizar el Manual de Organización y Funciones	Manual de Organización y Funciones actualizado	Manual	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas involucradas	100%	Manual revisado, matriz de cambios y propuesta aprobada	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Gestión organizativa y modernización de servidos fortalecidas	DPD-000-0035	Gestionar la actualización de informaciones de servicios y funcionarios en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos	Matrices de actualización remitidas	Matriz	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Recursos Humanos / áreas responsables	2	Matrices de actualización, capturas y correos de remisión	N/A	N/A	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Carta Compromiso al Ciudadano gestionada	DPD-000-0036	Coordinar la actualización o seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	Carta Compromiso gestionada	Documento	Depto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / áreas prestadoras de servidos	1	Carta Compromiso, matriz de compromisos y evidencias de validación	N/A	N/A	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Políticas transversales institucionales gestionadas	DPD-000-0037	Realizar el monitoreo general del cumplimiento de indicadores de políticas transversales	Cumplimiento de políticas transversales alcanzado	Porcentaje	Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas responsables	85%	Matriz de políticas transversales, evidencias y puntuación alcanzada	N/A	N/A	0	0	0	0	0	85%	0	0	85%	0	0	85%
Políticas transversales institucionales gestionadas	DPD-000-0038	Gestionar la transversalización del enfoque de Género a nivel institucional	Informe de seguimiento realizado	Informe	Dirección de Planificación y Desarrollo / Recursos Humanos / áreas involucradas	1	Evidencias cargadas, matriz de seguimiento y puntuación alcanzada	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Acuerdos y convenios ¡nterinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados	DPD-000-0039	Identificar oportunidades de cooperación interinstitucional e internacional vinculadas a la protección de consumidores y usuarios	Informe con oportunidades de cooperación identificadas	Informe	Departamento de Cooperación Internacional / Dirección Ejecutiva / áreas técnicas	4	Matriz de oportunidades, comunicaciones, reuniones y fichas de cooperación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Acuerdos y convenios ¡nterinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados	DPD-000-0040	Elaborar y tramitar propuestas de acuerdos, convenios y alianzas institucionales	Informe con propuestas de acuerdos y convenios gestionadas	Informe	Departamento de Cooperación Internacional / Dirección Jurídica / Dirección Ejecutiva / áreas involucradas	4	Borradores de convenios, comunicaciones, minutas y expedientes de trámite	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Acuerdos y convenios ¡nterinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados	DPD-000-0041	Dar seguimiento a compromisos derivados de acuerdos, convenios y espacios de cooperación	Reportes de seguimiento de cooperación elaborados	Reporte	Departamento de Cooperación Internacional / áreas responsables de compromisos	4	Matriz de compromisos, reportes trimestrales, comunicaciones y evidencias	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Acuerdos y convenios ¡nterinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados	DPD-000-0042	Gestionar intercambio de información, buenas prácticas y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales	Informe de acciones de cooperación técnica gestionadas	Informe	Departamento de Cooperación Internacional / áreas técnicas / Dirección Ejecutiva	4	Correos, minutas, agendas, reportes y evidencias de participación	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	DPD-000-0043	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por la Dirección de Planificación	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo												
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0001	Gestionar la formulación, actualización y socialización de políticas TIC institucionales	Porcentaje de políticas TIC gestionadas	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	Políticas TIC, actas de socialización, correos de remisión e informes de avance	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0002	Monitorear los incidentes relacionados con las áreas cubiertas por las políticas TIC	Porcentaje de incidentes TIC monitoreados y reportados	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / áreas usuarias	100%	Informe de incidentes TIC y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0003	Realizar auditorías de cumplimiento TIC y seguimiento a certificaciones	Porcentaje de avance de auditorías y certificaciones TIC	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	Informes trimestrales, matrices de cumplimiento y certificaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0004	Implementar acciones de seguimiento y mejora de los indicadores ITICGE	Porcentaje promedio de cumplimiento de indicadores ITICGE	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección de Comunicaciones / División de Acceso a la Información / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Recursos Humanos	100%	Reportes ITICGE, plataforma de monitoreo, correos de validación e informes	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0005	Fortalecer la innovación institucional mediante la formulación del plan 2026 y la gestión de iniciativas, herramientas y acciones de mejora	Plan Institucional de Innovación aprobado	Plan	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas involucradas	1	Documento del plan, acta de aprobación, presentación ejecutiva y evidencias de socialización	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0005	Fortalecer la innovación institucional mediante la formulación del plan 2026 y la gestión de iniciativas, herramientas y acciones de mejora	Porcentaje de iniciativas de innovación implementadas con apoyo digital	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas involucradas	100%	Reportes trimestrales, evidencias de actividades y herramientas implementadas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas	TIC-000-0006	Gestionar certificaciones y cumplimiento de normas NORTIC vigentes	Porcentaje de cumplimiento de normas NORTIC	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / División de Acceso a la Información / Dirección de Comunicaciones	100%	Matriz NORTIC, puntuación, correos e informes de certificación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0007	Renovar el parque tecnológico institucional mediante adquisición de equipos y accesorios informáticos	Porcentaje de renovación del parque tecnológico gestionado	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	90%	Informe trimestral, actas de recepción, inventario actualizado y conduces	Adquisición de equipos y accesorios informáticos para fortalecimiento tecnológico institucional Destinado a MIPYMES	RD$2,212,908.92	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	90%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0007	Renovar el parque tecnológico institucional mediante adquisición de equipos y accesorios informáticos	Porcentaje de renovación del parque tecnológico gestionado	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	90%	Informe trimestral, actas de recepción, inventario actualizado y conduces	Adquisición de accesorios tecnológicos para reparación y soporte de equipos institucionales	RD$886,958.50	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	90%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0008	Implementar el sistema de gestión de información para mejora de los servicios tecnológicos	Porcentaje de implementación del sistema de gestión de información	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Departamento de Servicio al Usuario / Departamento de Conciliación / Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	Informe de implementación, acta de recepción, evidencias de configuración y pruebas	Contratación de licencias y soluciones tecnológicas para fortalecer la gestión institucional	RD$1,986,700.00	0	0	0	0	0	0	0	0	100%	0	0	0
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0009	Renovar licencias de plataformas críticas antes de su vencimiento	Porcentaje de licencias críticas renovadas dentro del plazo	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	100%	Informe de licencias renovadas y matriz de vencimientos	Contratación de licencias de software para soporte de áreas institucionales	RD$1,591,900.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0010	Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional mediante mantenimiento preventivo, instalación de infraestructura TIC, inventario de activos y licencias, e implementación del nuevo Data Center.	Porcentaje de actividades de mantenimiento preventivo ejecutadas	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC	100%	Informe trimestral con evidencias técnicas y registros de mantenimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0010	Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional mediante mantenimiento preventivo, instalación de infraestructura TIC, inventario de activos y licencias, e implementación del nuevo Data Center.	Porcentaje de avance de instalación de infraestructura TIC	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / División de Servicios Generales	100%	Informe trimestral, actas de instalación y evidencias técnicas	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	50%	0	0	100%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0010	Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional mediante mantenimiento preventivo, instalación de infraestructura TIC, inventario de activos y licencias, e implementación del nuevo Data Center.	Cantidad de inventarios tecnológicos realizados	Inventario	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Departamento Administrativo	2	Reporte semestral de inventario físico, funcional y de licencias	Contratación de servicio de alquiler de impresoras para áreas técnicas y administrativas Destinado a MIPYMES	RD$2,000,000.00	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0010	Fortalecer la infraestructura tecnológica institucional mediante mantenimiento preventivo, instalación de infraestructura TIC, inventario de activos y licencias, e implementación del nuevo Data Center.	Porcentaje de implementación el nuevo Data Center institucional	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	100%	Informe trimestral de avance, evidencias técnicas y actas de validación	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido	TIC-000-0011	Programar el mejoramiento de redes y telecomunicaciones para expansión nacional	Porcentaje de avance del mejoramiento de redes y telecomunicaciones	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Departamento de Coordinación Provincial	100%	Informe trimestral, plan de mejora y evidencias de ejecución	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Programas de proyectos TIC desarrollados	TIC-000-0012	Desarrollar e implementar proyectos tecnológicos solicitados por las áreas técnicas	Porcentaje de proyectos TIC ejecutados según solicitudes recibidas	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / áreas solicitantes	100%	Informes trimestrales, solicitudes recibidas y evidencias de entrega	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Programas de proyectos TIC desarrollados	TIC-000-0013	Desarrollar el proyecto de equipamiento de infraestructura de ciberseguridad	Porcentaje de avance del proyecto de ciberseguridad	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	100%	Informe trimestral, evidencias técnicas y actas de validación	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Programas de proyectos TIC desarrollados	TIC-000-0014	Implementar infraestructura en la nube para el dominio institucional .gob.do	Porcentaje de disponibilidad de servicios críticos en nube	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC	100%	Informe trimestral de disponibilidad de servicios críticos	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Interoperabilidad tecnológica desplegada	TIC-000-0015	Desplegar la interoperabilidad tecnológica institucional mediante la implementación de infraestructura tecnológica para la integración de servicios y la protección de información crítica	Porcentaje de avance en la integración e implementación de interoperabilidad tecnológica	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Departamento de Servicio al Usuario / Departamento de Conciliación / Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	100%	Informe trimestral de interoperabilidad, pruebas de integración y actas de validación	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Interoperabilidad tecnológica desplegada	TIC-000-0015	Desplegar la interoperabilidad tecnológica institucional mediante la implementación de infraestructura tecnológica para la integración de servicios y la protección de información crítica	Porcentaje de infraestructura tecnológica interoperable implementada	Porcentaje	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / División de Operaciones TIC / Dirección Administrativa Financiera / División de Compras y Contrataciones	100%	Informe técnico de implementación, pruebas y validación de seguridad	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	TIC-000-0016	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por el Departamento de TIC's	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIRECCIÓN JURÍDICA

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES													
										T-I			T-II			T-III			T-IV				
								Insumo	Costo	1	1 2 1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Contratos para respaldar las operaciones y compromisos institucionales redactados, notarizados y formalizados	JUR-000-0001	Recibir, revisar y clasificar solicitudes de elaboración, revisión o formalización de documentos legales	Porcentaje de solicitudes jurídicas recibidas y clasificadas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / áreas solicitantes	100%	Solicitudes recibidas, matriz de control y comunicaciones de asignación	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Contratos para respaldar las operaciones y compromisos institucionales redactados, notarizados y formalizados	JUR-000-0002	Elaborar y revisar contratos, adendas, convenios y documentos legales de soporte institucional	Porcentaje de contratos y documentos legales elaborados o revisados	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / Dirección Administrativa Financiera / Compras y Contrataciones / áreas solicitantes	100%	Borradores, versiones revisadas, documentos finales y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Contratos para respaldar las operaciones y compromisos institucionales redactados, notarizados y formalizados	JUR-000-0003	Gestionar la notarización y formalización de contratos y documentos legales institucionales	Porcentaje de documentos notarizados y formalizados respecto a las solicitudes recibidas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / Notaría / áreas solicitantes	100%	Contratos notarizados, documentos formalizados, acuses y expedientes	Contratación de servicios notariales para legalización de documentos institucionales	RD$225,000.00	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%		
Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados	JUR-000-0004	Elaborar propuestas de reglamentos, resoluciones, instructivos, criterios y lineamientos jurídicos vinculados a la Ley núm. 358-05	Porcentaje de instrumentos normativos elaborados	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / Dirección Ejecutiva / áreas técnicas involucradas	100%	Borradores, matrices de revisión, minutas y versiones preliminares	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%		
Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados	JUR-000-0005	Revisar y validar instrumentos normativos institucionales antes de su aprobación o remisión	Porcentaje de instrumentos normativos revisados y validados	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / Dirección Ejecutiva / áreas técnicas involucradas	100%	Documentos revisados, observaciones jurídicas, versiones finales y comunicaciones	N/A	N/A	0	0	25%	0	0	50%	0	0	75%	0	0	100%		
Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados	JUR-000-0006	Emitir opiniones, criterios y respuestas jurídicas sobre la aplicación e interpretación de la normativa de protección al consumidor	Porcentaje de opiniones jurídicas emitidas respecto a las solicitudes recibidas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / áreas solicitantes	100%	Opiniones jurídicas, memorandos, comunicaciones y correos de respuesta	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben protección contractual mediante revisión y validación de contratos de adhesión	JUR-000-0007	Recibir y analizar contratos de adhesión presentados por proveedores para revisión jurídica	Porcentaje de contratos de adhesión analizados respecto a los recibidos	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / áreas técnicas involucradas	100%	Expedientes recibidos, contratos analizados y matriz de control	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben protección contractual mediante revisión y validación de contratos de adhesión	JUR-000-0008	Emitir observaciones, recomendaciones y validaciones jurídicas sobre contratos de adhesión	Porcentaje de observaciones y validaciones jurídicas emitidas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Elaboración de Documentos Legales / áreas técnicas involucradas	100%	Dictámenes, observaciones, validaciones y comunicaciones de remisión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	JUR-000-0009	Instrumentar expedientes jurídicos derivados de inspecciones, verificaciones, decomisos y actuaciones de vigilancia de mercado	Porcentaje de expedientes jurídicos instrumentados	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Litigios / Departamento de Inspección y Vigilancia / Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas / áreas técnicas involucradas	100%	Expedientes conformados, actas, informes técnicos, evidencias y matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	JUR-000-0010	Elaborar escritos, recursos, comunicaciones, actos administrativos y documentos legales para sustentar expedientes institucionales	Porcentaje de escritos y documentos legales elaborados	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Litigios / División de Elaboración de Documentos Legales	100%	Escritos elaborados, actos administrativos, recursos, comunicaciones y acuses	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	JUR-000-0011	Depositar y dar seguimiento a escritos, recursos y actuaciones jurídicas ante instancias administrativas o jurisdiccionales	Porcentaje de actuaciones jurídicas depositadas y seguidas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Litigios / instancias administrativas o jurisdiccionales	100%	Acuses de depósito, comunicaciones, autos, decisiones, matriz de seguimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	JUR-000-0012	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de jurídica	Porcentaje de encuestas aplicadas respecto a registro de bases de rifas, concursos y sorteos	Cantidad	Dirección Jurídica / División de Litigios / instancias administrativas o jurisdiccionales	457	Nota final encuesta de satisfacción (en el observatorio)	N/A	N/A	0	0	118	0	0	121	0	0	101	0	0	117		
Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles	JUR-000-0012	Gestionar la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción del servicio de jurídica	Cantidad de encuestas aplicadas respecto a registros de contratos de adhesión	Cantidad	Dirección Jurídica / División de Litigios / instancias administrativas o jurisdiccionales	58	Nota final encuesta de satisfacción (en el observatorio)	N/A	N/A	0	0	5	0	0	6	0	0	15	0	0	32		
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	JUR-000-0013	Dar seguimiento jurídico a expedientes derivados de reclamaciones, conciliaciones y actuaciones administrativas	Porcentaje de expedientes con seguimiento jurídico realizado	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Litigios / Departamento de Conciliación / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones / Departamento de Servicio al Usuario	100%	Matriz de seguimiento, comunicaciones, informes, decisiones y expedientes actualizados	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control	JUR-000-0014	Brindar asesoría jurídica especializada a las áreas institucionales sobre procedimientos, actos administrativos y gestión de expedientes	Porcentaje de asesorías jurídicas atendidas respecto a las solicitudes recibidas	Porcentaje	Dirección Jurídica / División de Litigios / División de Elaboración de Documentos Legales / áreas solicitantes	100%	Correos, comunicaciones, opiniones, informes y minutas de asesoría	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%		
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	JUR-000-0015	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por la Dirección Jurídica	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servido al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0		

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES											
										T-I			T-II			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0001	Elaborar y ejecutar el plan anual de comunicación institucional	Plan de comunicación institucional elaborado y ejecutado	Plan	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / áreas institucionales	1	Plan de comunicación aprobado, informes de ejecución y evidencias de difusión	N/A	N/A	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0002	Gestionar la comunicación interna institucional	Porcentaje de acciones de comunicación interna ejecutadas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	Plan de comunicación interna, correos, artes, comunicados y reportes	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0003	Gestionar la comunicación externa institucional	Porcentaje de acciones de comunicación externa ejecutadas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / áreas misionales	100%	Comunicados, notas de prensa, publicaciones, artes y reportes de difusión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0004	Elaborar informes de monitoreo y difusión comunicacional	Cantidad de informes de monitoreo elaborados	Informe	Dirección de Comunicaciones	12	Informes mensuales de monitoreo, difusión y alcance comunicacional	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0005	Administrar las redes sociales institucionales	Porcentaje de cumplimiento del plan de redes sociales	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones	100%	Calendario editorial, publicaciones, métricas e informes de redes sociales	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0006	Elaborar informes de desempeño de redes sociales institucionales	Cantidad de informes de redes sociales elaborados	Informe	Dirección de Comunicaciones	12	Informes mensuales de redes sociales, estadísticas y capturas	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0007	Gestionar la producción audiovisual institucional	Cantidad de productos audiovisuales elaborados	Producto audiovisual	Dirección de Comunicaciones / División de Publicaciones / áreas solicitantes	12	Videos, fotografías, cápsulas, guiones y reportes de producción	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Productos editoriales gestionados	DCO-000-0008	Publicar boletines institucionales sobre servicios, logros y orientaciones ciudadanas	Cantidad de boletines institucionales publicados	Boletín	Dirección de Comunicaciones / División de Publicaciones / áreas institucionales	12	Boletines publicados, enlaces, artes y reportes de difusión	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Productos editoriales gestionados	DCO-000-0009	Realizar diseño, diagramación y producción de piezas gráficas institucionales	Porcentaje de piezas gráficas diseñadas y producidas respecto a solicitudes recibidas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / División de Publicaciones / áreas solicitantes	100%	Artes, diseños, diagramaciones, solicitudes atendidas y archivos finales	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos	DCO-000-0010	Difundir contenidos preventivos asociados a riesgos de productos, servicios, precios, publicidad y prácticas comerciales	Porcentaje de contenidos preventivos difundidos respecto a solicitudes recibidas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Departamento de Inspección y Vigilancia / Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado	100%	Publicaciones de alertas, notas preventivas, reportes, artes y evidencias de difusión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo	DCO-OOO-OOII	Diseñar y producir materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo	Porcentaje de materiales educativos diseñados y producidos respecto a lo planificado	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / División de Publicaciones / Departamento de Educación al Consumidor / Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	100%	Materiales educativos, guías, artes, publicaciones y evidencias de difusión	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Ciudadanía recibe campañas educativas sobre derechos del consumidor, publicidad engañosa, garantías, reclamaciones y consumo responsable	DCO-000-0012	Desarrollar campañas educativas e informativas sobre derechos del consumidor, consumo responsable y servicios institucionales de ProConsumidor	Porcentaje de campañas educativas ejecutadas respecto a la meta	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Departamento de Educación al Consumidor / Departamento de Análisis de Publicidad y Precios / Departamento de Servicio al Usuario	100%	Plan de campaña, piezas difundidas, publicaciones, reportes y evidencias	Contratación de servicios de impresión para difusión institucional	RD$404,800.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación	DCO-000-0012	Desarrollar campañas educativas e informativas sobre derechos del consumidor, consumo responsable y servicios institucionales de ProConsumido	Porcentaje de campañas informativas ejecutadas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Departamento de Servicio al Usuario / Departamento de Conciliación / División de Análisis Preliminar de Reclamaciones	100%	Informes de campaña, piezas difundidas, publicaciones y métricas	Contratación de publicidad en periódicos para difusión institucional	RD$50,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación	DCO-000-0013	Gestionar el plan de medios y publicidad institucional	Porcentaje de cumplimiento del plan de medios	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva	100%	Plan de medios, publicaciones, pautas, monitoreo y reportes	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación	DCO-000-0014	Comunicar informaciones sobre el quehacer institucional, servicios y resultados de gestión	Informes de notas de prensa, avisos y comunicados difundidos	Informe	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / áreas institucionales	12	Informe de notas de prensa, avisos, comunicados, publicaciones y reportes	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Servicios de protocolo y eventos coordinados	DCO-000-0015	Coordinar el protocolo, los eventos institucionales y el apoyo comunicacional a actividades, jornadas territoriales y operativos especiales	Porcentaje de solicitudes de protocolo y eventos atendidas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / áreas solicitantes	100%	Informes de eventos, convocatorias, fotografías, agenda protocolar y reportes	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios de protocolo y eventos coordinados	DCO-000-0015	Coordinar el protocolo, los eventos institucionales y el apoyo comunicacional a actividades, jornadas territoriales y operativos especiales	Porcentaje de requerimientos protocolares gestionados	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / División de Publicaciones	100%	Solicitudes, conduces, fotografías, actas de recepción y reportes	Contratación de servicios de organización y logística para eventos institucionales	RD$I,100,000.00	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Servicios de protocolo y eventos coordinados	DCO-000-0015	Coordinar el protocolo, los eventos institucionales y el apoyo comunicacional a actividades, jornadas territoriales y operativos especiales	Porcentaje de actividades comunicacionales apoyadas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Departamento de Coordinación Provincial / Departamento de Educación al Consumidor/ áreas solicitantes	100%	Informes, fotografías, convocatorias, publicaciones y reportes	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Gestión de contenido comunicacional	DCO-000-0016	Monitorear y difundir acciones de responsabilidad social institucional	Porcentaje de acciones de responsabilidad social difundidas	Porcentaje	Dirección de Comunicaciones / Dirección Ejecutiva / áreas involucradas	100%	Plan de responsabilidad social, publicaciones, informes y evidencias	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	DCO-000-0017	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por el Departamento Comunicaciones	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual 2026: Matriz de Programación

DIVISIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PRODUCTOS	CÓDIGO	ACTIVIDAD	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE/ INVOLUCRADO	META 2026	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO		DISTRIBUCIÓN DE METAS POR MES												
										T-I			TII			T-III			T-IV		
								Insumo	Costo	1	1 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Solicitudes ciudadanas de información y atención institucional gestionadas	OAI-000-0001	Gestionar solicitudes de acceso a la información pública recibidas por el SAIP	Porcentaje de solicitudes SAIP tramitadas dentro del plazo establecido	Porcentaje	División de Acceso a la Información / áreas responsables de información	100%	Correos, acuses, respuestas emitidas y reporte SAIP	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Solicitudes ciudadanas de información y atención institucional gestionadas	OAI-000-0002	Recibir, canalizar y dar seguimiento a solicitudes de información remitidas por medios institucionales	Porcentaje de solicitudes canalizadas y respondidas	Porcentaje	División de Acceso a la Información / áreas involucradas	100%	Matriz de solicitudes, correos, comunicaciones y respuestas emitidas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Solicitudes ciudadanas de información y atención institucional gestionadas	OAI-000-0003	Coordinar respuestas a solicitudes recibidas mediante el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311	Porcentaje de solicitudes 311 gestionadas	Porcentaje	División de Acceso a la Información / áreas responsables de respuesta	100%	Reporte 311, correos de coordinación y constancias de respuesta	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Solicitudes ciudadanas de información y atención institucional gestionadas	OAI-000-0004	Elaborar reportes de gestión de solicitudes ciudadanas de información y atención institucional	.	Reporte	División de Acceso a la Información	12	Reportes mensuales, matriz de seguimiento y estadísticas de solicitudes	N/A	N/A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Portal de transparencia institucional actualizado	OAI-000-0005	Requerir a las áreas responsables la documentación correspondiente al portal de transparencia	Porcentaje de requerimientos de información remitidos	Porcentaje	División de Acceso a la Información / áreas responsables de información	100%	Correos de solicitud, matriz de control y documentación recibida	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Portal de transparencia institucional actualizado	OAI-000-0006	Validar y organizar la documentación recibida para actualización del portal de transparencia	Porcentaje de documentos revisados y organizados	Porcentaje	División de Acceso a la Información / áreas responsables de información	100%	Matriz de validación, documentos organizados y observaciones remitidas	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Portal de transparencia institucional actualizado	OAI-000-0007	Actualizar el portal de transparencia institucional conforme a los requerimientos normativos	Porcentaje de actualización del portal de transparencia	Porcentaje	División de Acceso a la Información / Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación	100%	Portal actualizado, capturas de pantalla y matriz de cumplimiento	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Portal de transparencia institucional actualizado	OAI-000-0008	Elaborar reportes de seguimiento al cumplimiento de transparencia institucional	Cantidad de reportes de transparencia elaborados	Reporte	División de Acceso a la Información / Dirección Ejecutiva	4	Reportes trimestrales, puntuación alcanzada y evidencias cargadas	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada	OAI-000-0009	Dar asistencia a Mesas temáticas de diálogo DIGEIG	Porcentaje de asistencia a mesas temáticas de diálogo de transparencia y datos abiertos	Porcentaje	División de Acceso a la Información / Dirección Ejecutiva	100%	Correos remitidos, invitaciones	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%	0	0	100%
Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados.	OAI-000-0010	Aplicar encuesta interdepartamental sobre los servicios suministrados por el Departamento de Servicio al Usuario	Encuesta interdepartamental aplicada	Encuesta	Departamento de Servicio al Usuario / Dirección de Planificación y Desarrollo / áreas receptoras de servicios	1	Encuesta aplicada, base de respuestas e informe de resultados	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0