



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor

Informe de Evaluación de Cumplimiento Plan Operativo Anual

Julio-Diciembre 2021

“Evaluación Semestral”

Elabora Ing. Alejandro Ramirez Analista de Planificación y Desarrollo	Revisa Lic. Darislady Reyes Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo	Aprueba Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
---	---	--



Índice

1. Introducción.....	3
2. Resumen ejecutivo.....	4
Calificación General por Área.....	5
3. Ejecuciones Detalladas por áreas	6
3.1 Administrativo: 94%	6
3.2 Oficina de Acceso a la Información: 97%.....	8
3.3 Servicio al Usuario 97%:	8
3.4 Planificación y Desarrollo: 95%.....	9
3.5 Buenas Prácticas Comerciales: 92%.....	11
3.6 Laboratorio de Pesos y Medidas: 59%	12
3.7 Conciliación: 92%	12
3.8 Educación al Consumidor: 73%	13
3.9 Inspección y Vigilancia: 90%.....	14
3.10 Financiero: 99%.....	15
3.11 Tecnologías de la Información y Comunicación: 97%.....	17
3.12 Jurídico: 97%.....	18
3.13 Publicidad y Precios: 96%.....	20
3.14 Cooperación Internacional: 83%	21
3.15 Recursos Humanos: 83%.....	22
4. Recomendaciones y Conclusiones Generales.....	23

1. Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2021; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 2do Semestre del año 2021.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, realizando una media calculando la sumatoria del porcentaje logrado en cada producto dividido entre el total de productos; en el caso de los productos con más de un indicador se repitió la metodología anterior pero esta vez se hizo la sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador, entre el número de indicadores por producto.

Cabe destacar que la intención de estos monitoreos semestrales es de acompañamiento por parte del Departamento de Planificación y Desarrollo para detectar los obstáculos que impiden el avance de lo planificado y de celebrar los logros alcanzados.

A continuación, se visualiza un reporte de seguimiento POA, Tabla de indicadores y ponderación, además de recomendaciones de lugar, con el objetivo de alinear las acciones con lo planificado, logrando los mejores resultados para el momento de la evaluación semestral.

2. Resumen ejecutivo

El cumplimiento de la operatividad del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) se vio amenazada constantemente en el 2do semestre del año debido a los efectos post Pandemia de carácter Mundial del Virus CoViD-19 y por el proceso natural de adaptación de nuevos integrantes de los distintos departamentos para alinearse acorde a las actividades programadas en sus planes operativos del año, por lo que también en algunos casos debieron ser movidas para su correcta ejecución en fechas futuras.

El nivel de cumplimiento de las metas pautadas por la institución correspondiente al 2do Semestre del año 2021, a pesar de los tiempos del proceso de transición de la dirección ejecutiva y los nuevos modos de comunicación y medidas post covid, fue bastante prospero. El 86% de los departamentos evaluados obtuvieron calificaciones por encima del 80%. En ese sentido, **el promedio general de cumplimiento para el 2do Semestre fue de un 93.82%**, dentro del Plan Operativo de la institución para el año 2021.

Calificación General por Área

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 2do Semestre
1	Administrativo	94%
2	Oficina de Acceso a la Información	97%
3	Servicio al Usuario	97%
4	Planificación y Desarrollo	95%
5	Buenas Prácticas Comerciales	92%
6	Laboratorio de Pesos y Medidas	59%
7	Conciliación	92%
8	Educación al Consumidor	73%
9	Inspección y Vigilancia	90%
10	Financiero	99%
11	Tecnologías de la Información y Comunicación	97%
12	Jurídico	97%
13	Análisis de Publicidad y Precios	96%
14	Cooperación Internacional	83%
15	Recursos Humanos	83%

3. Ejecuciones Detalladas por áreas

A continuación, se presenta un informe detallado de cada uno de los departamentos evaluados donde se destacan los productos, indicadores, porcentaje de cumplimiento y se especifican el análisis de la desviación de cada producto.

3.1 Administrativo: 94%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Readecuación de oficinas y áreas de la institución	Cantidad de áreas readecuadas	6	83.33%
Elaborado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Porcentaje de implementación del programa	100%	100%
Verificada y Custodiada la Caja Chica de la Institución	Porcentaje utilizado del fondo de caja chica para situaciones emergentes de la institución.	85%	100%
Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc.)	100%	91%
SISCOMPRAS	Porcentaje de cumplimiento en el SISCOMPRAS	98%	96%
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	100%	100%
Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	100%
Gestionados procesos de compras en el tiempo solicitado	Porcentaje de solicitudes de compras en el tiempo establecido	90%	Información No disponible
Gestionadas respuestas y seguimientos a formularios de compras en el tiempo establecido	Porcentaje de respuestas a los formularios entrantes, Seguimientos vía correo a formularios ya en proceso de aprobación (2 a 3 días por debajo del umbral) (compras menores 4 días), (licitaciones y comparación de precios 1 semana)	90%	

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	98%	90%
Implementado Programa de Limpieza Institucional	Porcentaje de implementación	100%	85%
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Porcentaje de solicitudes atendidas	95%	97%
Atendidas las correspondencias internas (1 día)	Porcentaje de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100%
Atendidas las correspondencias externas (2 días)	Porcentaje de correspondencia tramitada al destino correspondiente	90%	100%
Implementado Sistema Automatizado de Correspondencia	Porcentaje de implementación del Sistema	100%	75%
Suministro de alimentos y bebidas comunes	Porcentaje de solicitudes de suministros de alimentos y bebidas gestionados vs solicitados en el tiempo establecido	100%	100%
Mantenida la organización del área física del archivo	Porcentaje de cumplimiento de la organización	100%	90%

- **Análisis de desviación**
N/A

Promedio general

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de cumplimiento de **93%** para el 2do Semestre.

3.2 Oficina de Acceso a la Información: 97%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Porcentaje de informaciones respondidas	100%	100%
	Tiempo de respuesta de la solicitud	15 días hábiles	
Cumplimiento de la Ley 200-04	Porcentaje de Cumplimiento	95%	91.4%
Socializados los reportes de evaluación	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación	6	100%
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Porcentaje de Cumplimiento	95%	95.7%
Cumplimiento del indicador de Cumplido Plan de Ética Pública (CEP)	Porcentaje de cumplimiento	95%	100%

- Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 2do Semestre.

3.3 Servicio al Usuario 97%:

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	95%	88%
Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido	Porcentaje de Implementación del proyecto	90%	100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	96%
Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Orientados los consumidores a favor de sus derechos	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%

- **Análisis de desviación**

Las actividades concernientes a la implementación del programa consumidor turista con CESTUR fue movido para el año 2022. Las actividades concernientes a las salidas del personal, cómo el proco móvil no pudo ser implementadas debido a las restricciones por la pandemia.

Promedio general

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 2do semestre.

3.4 Planificación y Desarrollo: 95%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2021	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	100%
	Porcentaje de áreas evaluadas semestral	100%	
Formulados los planes, programas y proyectos.	Cantidad de planes, programas y proyectos formulados de acuerdo a	1	100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
	estándares nacionales e internacionales		
Evaluados los planes, programas y proyectos	Cantidad de evaluaciones realizadas	1	100%
Implementado el sistema informático para la planificación institucional.	Porcentaje del Implementación del Sistema informático	45%	60%
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	Porcentaje de avance	100%	100%
Elaborado inventario para el control de los procesos institucionales	Inventario elaborado y actualización semestral	1	100%
Implementado Modelo CAF en la institución	Porcentaje de implementación	1	100%
Aplicadas auditorías de control de procesos.	Informes de auditorías de procesos elaborados.	1	100%
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	90%
Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	100%
Verificadas las solicitudes de compra de bienes y servicios	Porcentaje de solicitudes revisadas en los tiempos (1 día)	100%	95%
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2020	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	4	100%

- **Análisis de desviación**

Debido a la priorización de productos del área cliente interno tecnología, no se pudo completar el sistema informático de planificación institucional.

- **Promedio general**

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **95%** para el 2do Semestre.

3.5 Buenas Prácticas Comerciales: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada coordinación de mesa de mercados de CONASSAN	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	100%	100%
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Cantidad de charlas y talleres	17	51%
Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	1000	99%
	Cantidad de establecimientos de no expendio de alimentos visitados	N/A	
Atendidas las solicitudes de verificación de aplicación de mejoras de comercios con suspensión de actividad	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (48 horas después de remitidas evidencias de mejora)	95%	100%
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%
Implementado proyecto Piloto de etiquetado en español	Porcentaje de ejecución del proyecto	100%	100%

- **Análisis de desviación**

La realización de charlas y talleres se vio afecta por las restricciones post pandemia que se han dado en los últimos meses.

- **Promedio general**

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 2do Semestre.

3.6 Laboratorio de Pesos y Medidas: 59%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollados estudios técnicos en productos publicados	Cantidad de estudios realizados	8	100%
Verificados instrumentos de pesos y medidas	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	129	18%

- Análisis de desviación

Debido a la no disponibilidad de recursos (equipos y transporte) en los tiempos esperados, se vieron retrasadas la cantidad de operativos de verificación de instrumentos de pesaje.

- Promedio general

El Laboratorio de Pesos y Medidas obtuvo un promedio de cumplimiento de **59%** para el 2do Semestre.

3.7 Conciliación: 92%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados, sin tomar en cuenta las mediaciones.	85%	93%
	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.	70%	
	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	40%	

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Proyecto de Sistema de Notificación en línea de proveedores	Cantidad de proveedores inscritos al sistema de notificación en línea.	10	90%
	Porcentaje de implementación del sistema.	N/A	

- **Análisis de desviación**

El Indicador “Porcentaje de Implementación del Proyecto de Sistema de Notificación en Línea de proveedores vía correo electrónico” fue movido al año 2022 para su posterior desarrollo debido al cambio de prioridades del Departamento TIC.

- **Promedio general**

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **92%** para el 2do Semestre.

3.8 Educación al Consumidor: 73%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Impartidas charlas y talleres sobre protección de los derechos del consumidor.	Cantidad de charlas y talleres	195	91%
Certificación de Orientadores	Cantidad de Orientadores	3	66%
Realizadas orientaciones a consumidores en redes sociales.	Cantidad de lives realizados y/o capsulas realizadas	5	63%

- **Análisis de desviación**

Los Productos “Realizados conversatorios con estudiantes universitarios”, “Certificación de Promotores”, “Realizado Proyecto de promoción de educación técnico profesional INFOTEP”, “Capsulas Educativas orientadas a resultados” y “Desarrollado curso en conjunto con INAP”, fueron pasadas para su correcta y completa ejecución para el próximo año, debido a los cambios administrativos y al cambio de modalidad del sistema educativo y de capacitación metodológica a nivel nacional debido a la pandemia.

- **Promedio general**

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de cumplimiento de **73%** para el 2do Semestre.

3.9 Inspección y Vigilancia: 90%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Cantidad de inspecciones	1931	83.33%
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a denuncias realizadas en los tiempos establecidos conforme al procedimiento	95%	
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a reclamaciones realizadas en los tiempos establecidos (15 días)	95%	
Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	Porcentaje de suspensiones realizadas en tiempo definido	95%	98%
Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Porcentaje de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	95%	89%

- **Análisis de desviación**

N/A

- **Promedio general**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 2do Semestre.

3.10 Financiero: 99%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	98%	100%
	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	6	
	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	95%	
	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	
Cumplidas las auditorías financieras y plan de mejora.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoras de las auditorías (Semestral)	100%	N/A
Formulado el Presupuesto Financiero 2022	Tiempo de cumplimiento en la entrega de presupuesto formulado	10 días haber finalizado el mes de octubre	100%
Administradas las Cuentas por Pagar	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido	97%	100%
Elaborados Estados Financieros	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	6	96%
	Cantidad de estados financieros remitidos a órgano rector	1	
Cumplimiento del indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP02)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100%
Atendidas las solicitudes de preventivos y compromisos para gestión de compras	Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo establecido acorde a los procedimientos	90%	100%
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Porcentaje de pago de viáticos institucionales en el tiempo establecido mensualmente.	90%	100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	108	100%
	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)	27	
Gestionado el anticipo financiero	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	1	100%
	Porcentaje de regularización el anticipo en los tiempos establecidos luego de obtenido el 60% (15 días después)	100%	
	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso de que haya disponibilidad)	90%	
Realizados inventarios generales	Cantidad de inventarios realizados	1	100%
Realizadas la gestión de ingresos	Cantidad de reportes realizados	6	100%
	Porcentaje de cobro de acuerdo con los plazos establecidos	95%	

- **Análisis de desviación**

El producto 'Cumplidas las auditorías financieras y plan de mejora' no aplica para este semestre porque no hubo plan de mejora de auditoría financiera.

- **Promedio general**

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **99%** para el 2do Semestre.

3.11 Tecnologías de la Información y Comunicación: 97%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Obtenida la Nortic E1	Porcentaje de avance en obtención de la norma	100%	96%
Obtenida la Nortic A2, A3			
Obtenida la Nortic A5			
Actualizados y Adquiridos nuevos equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas	100%	100%
Desarrollada plataforma de seguimiento y carga de libros de reclamaciones	Porcentaje de Implementación y Desarrollo de los Sistemas y Plataformas	60%	90%
Gestionado e Implementado un nuevo Sistema de Gestión Institucional			
Desarrollado e Implementado Sistema de Documentación de Calidad			
Desarrollado e Implementado Sistema de Monitoreo y Evaluación del POA Institucional			
Implementado Sistema de Correspondencia Digital			
Desarrollado e implementado sistema de solicitud de bienes y servicios	Programa elaborado	1	100%
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos			
iTICge	Porcentaje de Cumplimiento en el iTICge	92%	92%
Implementado mecanismo de resguardo de información en las nubes (Mensual)	Porcentaje de implementación del mecanismo	100%	100%
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos.	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%	100%

- Análisis de desviación

El producto “Realización interconexión telefónica con las provincias”, fueron movidas para el 2do semestre del año por motivo de disponibilidad presupuestaria y el producto “Distribuido y Certificado el Cableado Estructurado del 2do Piso de la Institución”.

- Promedio general

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 2do Semestre.

3.12 Jurídico: 97%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas Resoluciones dirimientes por no acuerdo o no comparecencia	Porcentaje de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliarios)	80%	100%
	Porcentaje de reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	80%	
	Porcentaje de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento del consejo directivo a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	80%	
	Porcentaje de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo.	80%	
Realizada representación legal ante tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100%
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Porcentaje de carta de advertencia tramitas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico. (5 días laborales)	90%	100%
	Porcentaje de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	90%	
	Porcentaje de resoluciones de suspensión y reinicio en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 días)	100%	
	Porcentaje resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	
Registrados contratos de Adhesión de proveedores	Porcentaje de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	79%
Registrados concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestión de contratos de servicios	Porcentaje de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	90%	100%
	Porcentaje de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	90%	
	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días	90%	
Gestión de acuerdos Interinstitucional	Porcentaje de expedientes trabajados respecto a recibidos	90%	100%
Participado en las capacitaciones por solicitud	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	90%	100%

- **Análisis de desviación**

El Producto “Manual de Acoproví” fue movido para el próximo año debido a los cambios en la administración de ambas entidades.

- **Promedio general**

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de cumplimiento de **97%** para el 2do Semestre.

3.13 Publicidad y Precios: 96%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Implementar la ejecución del Pacto Por Una Publicidad Responsable	Porcentaje de ejecución	100%	100%
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de Proveedores	12	100%
Implementado programa de Prevención de Publicidad engañosa para consumidores.	Porcentaje de elaboración	100%	100%
Analizados anuncios publicitarios en medios de comunicación local.	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos con enfoque en Motores, Bonos Inmobiliarios.	450	100%
	Porcentaje de análisis publicitarios por denuncias o reclamaciones tramitadas en 1 semana.	85%	
Realizados análisis específicos de sectores comerciales de consumo masivo.	Cantidad de análisis realizados	150	100%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Número de formularios de productos alimenticios enviados	1200	77.83%
	Número de formularios de medicamentos enviados	90	
	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	90	
Expandido el alcance del SIDIP a 2 Supermercados trimestrales.	Porcentaje de avance para lograr expandir el sidip	100%	100%
Realizados análisis de compras inteligentes para orientación del consumidor.	Cantidad de análisis realizados de productos de temporada	8	100%
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes publicados	32	100%
Implementado proyecto de Comercio Electrónico.	Cantidad de verificaciones a páginas que realicen comercio electrónico revisadas	150	77.9%
	Cantidad de verificaciones a aplicaciones que realicen comercio electrónico	15	

- **Análisis de desviación**

En cuanto al producto de expandir el SIDIP, factores internos influyeron que se retrasara el tema de expandirlo a las demás regionales, pero ya se conversó con el Departamento de Coordinación Territorial para que nos dé el apoyo en ese sentido. Se pretende incluir 2 provincias con la inclusión de 2 supermercados en cada una de ellas.

- **Promedio general**

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **96%** para el 2do Semestre.

3.14 Cooperación Internacional: 83%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable	Porcentaje de avance de los acuerdos para cooperación no reembolsable.	100%	60%
Gestionados benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de Benchmarkings Digitales Gestionados	5	100%
Realizados intercambios de informaciones con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de participaciones en foros internacionales	4	90%
	Cantidad de participaciones en foros internacionales teleconferencias y webinars internacionales	11	
	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100%	

- **Análisis de desviación**

El indicador “Realizados acercamientos con Cámaras de Comercio y Producción de Países Extranjeros” fueron pasados para el próximo año.

- **Promedio general**

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **83%** para el 2do Semestre.

3.15 Recursos Humanos: 83%

Producto	Indicador	Meta Semestral	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitaciones al personal	Cantidad de capacitaciones gestionadas	20	50%
	Porcentaje de capacitaciones evaluadas	N/A	
Evaluación del desempeño	Porcentaje de empleados evaluados por resultado	100%	100%
	Porcentaje de empleados evaluados con baja calificación con plan de mejora realizado		
Seguridad de salud en el trabajo	Cantidad de Actividades realizadas	9	55%
Compensación y beneficios	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido.	100%	100%
	(15 días laborales para tramitar al MAP)/		
	Cantidad de solicitudes de licencias tramitadas en el tiempo establecido.		100%
	(2 días para licencias por riesgos laborales)		
Registro y Control	Porcentaje de novedades notificadas en el tiempo establecido (día 6 de cada mes).	100%	90%
	Porcentaje de reporte de asistencia mensual remitidos en los tiempos establecidos. (antes del día 10 de cada mes)		
	Porcentaje de contratos actualizados en los tiempos establecidos (3 semanas antes de que llegue la fecha de vencimiento)		
	Porcentaje de nóminas remitidas para transparencia en el tiempo establecido (antes del día 10 de cada mes)		
	Porcentaje de áreas con su Plan de Vacaciones formulado y aprobado.		
	Porcentaje de cumplimiento		
Sistema de administración de la Administración pública	Porcentaje de cumplimiento de las actividades plasmadas dentro del Plan de Trabajo	93%	87%
Coordinadas las actividades del Comité de Cultura de Pro Consumidor	Porcentaje de implementación de metodología de Reconocimiento Laboral a empleados meritorios.	90%	85%
Implementada metodología y celebración de Reconocimiento Laboral a empleados meritorios.		100%	80%

- Análisis de desviación

- Promedio general

El área de Recursos Humanos obtuvo un promedio de cumplimiento de **83%** para el 2do Semestre.

4. Recomendaciones y Conclusiones Generales

Durante el periodo julio-diciembre, el Departamento de Planificación y Desarrollo acompañó a las unidades organizativas en la coordinación y ejecución de actividades para garantizar los objetivos estratégicos, sobre todo en la transición de La Dirección Ejecutiva, quien tomó las medidas de lugar para garantizar que la gestión institucional fuera eficiente, garantizando la operatividad de las áreas, el alineamiento estratégico y la consecución de los objetivos trazados.

Se recomienda altamente a todas las áreas cuyas metas se vieron afectadas por los nuevos métodos después de la pandemia, considerar adecuar dichos productos para su inclusión en el POA 2022 cómo productos de arrastre según la disponibilidad de recursos operativos, de modo que puedan contribuir al logro de los objetivos estratégicos, con alto cumplimiento de gestión y a nivel general de la institución.

De igual forma, este Departamento realizará un análisis de avance del actual plan estratégico para asesorar a las unidades organizativas en la priorización de sus productos para el próximo año en vinculación con las metas físicas – financieras establecidas en el marco de un presupuesto por resultado.