



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Informe de Avance en la Implementación CAF 2019.

**Instituto Nacional de Protección del Consumidor
(Pro Consumidor)**



Contenido

1.	1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2019.	3
2.	2. Cuadro Resumen:.....	4
3.	3. Acciones implementadas:	5
4.	4. Conclusiones:	21

1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2019.

En septiembre del año 2019, el **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)**, remite el primer informe de avance del Plan de Mejora institucional, elaborado a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del modelo del Marco Común de Evaluación (CAF) en la institución. En este primer informe se remitió el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo se colocan en verde la acciones que ya están siendo implementadas, en amarillo aquellas que están en fase de implementación y en rojas aquellas que aún no se han logrado.

2. Cuadro Resumen:

No.	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Indicador	Objetivo	Avance
1	1.1	Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Plan de comunicación elaborado.	Elaborar un plan de comunicación para establecer una línea de acción para reforzar la comunicación entre las diferentes niveles institucionales.	Logrado
2	2.1	Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Dar conocer la información de aquellas noticias de interés institucional a las ciudadanía.	Contar con datos fiables sobre la eficiencia de los canales de información de la institución.	Logrado
3	3.1	Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	a) Política elaborada. b) Cantidad de Concursos ejecutados. c) Matriz de riesgo.	Crear una política que contemple la selección, promoción, remuneración, reconocimientos, recompensa y asignación de funciones de gestión.	En proceso de Implementación
4	3.1	Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Manual de Descripción de Cargos. b) Matriz de asignación de tareas.	Crear un Manual de descripción de cargo que contemple las responsabilidades y asignación de las personas.	Logrado
5	4.1	Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Matriz elaborada.	Mejorar el control de los acuerdos y las alianzas externas.	Logrado
6	4.2	Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.)	Carta compromiso publicada.	Mejorar la visibilidad de la institución.	En proceso de Implementación
7	5.1	Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	a) Mapa de Proceso. b) Manual de procedimiento aprobado.	Mejorar el desempeño de los procesos de la institución.	Logrado
8	6.1	La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Informe de encuesta de satisfacción a lo externo.	Conocer la percepción de los ciudadanos clientes.	Logrado
9	6.2	Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Informe de encuesta de satisfacción a lo externo.	Mejorar los resultados de la institución con satisfacción de clientes y partes interesadas.	Logrado
10	7.2	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Informe de encuesta de clima	Conocer la percepción del personal interno.	Logrado

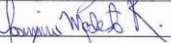
3. Acciones implementadas:

Criterio 1: Liderazgo.

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores

- **Área de Mejora:** Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).
- **Acción realizada:** Se realizaron reuniones bilaterales entre el Departamento de Comunicaciones y el Departamento de Planificación y Desarrollo donde se elaboró un plan de comunicación conforme a las normativas de la institución.

Evidencias 1: Listado de Participantes de reunión final de Plan de Comunicaciones.

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			
Asunto: Socialización de Plan de Comunicación			
Hora: 10:00 AM		Lugar: Salón de Conferencia, Pro Consumidor	Fecha: 09/10/2019
No	Nombre	Cargo	Firma
1	Daniela L. Ríos	Enc. Planificación	
2	Anthony K. Flores	Técnico Planificación	
3	Jaime M. R.	Analista Planificación	
4	Jaime M. R.	Analista de Planificación	
5	Alejandro Ramírez	Técnico de Planificación	
6	Patricia Montes de Oca	Comunicaciones	
7	Carolina Montero	Comunicaciones	
8			
9			

Evidencias 2: Portada Plan de Comunicaciones.



Criterio 2: Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.1 Reunir Información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

- **Área de Mejora:** Analizar y compilar las informaciones relevantes a través de un levantamiento de información.
- **Acción realizada:** Reuniones entre el Departamento Jurídico, Departamento de Comunicaciones y Departamento de Planificación para definir los levantamientos a ejecutar, así como creación de Boletines Informativos semanales, notas de prensa, noticias publicadas en nuestro portal web para dar a conocer información a la ciudadanía.
- **Evidencias**

Evidencia 1: Boletín Informativo.



Evidencia 2: Noticias WEB implementadas

INICIO
SOBRE NOSOTROS
SERVICIOS
TRANSPARENCIA
SALA DE PRENSA
INSPECCIONES
Servicio de atención al consumidor y la educación
CONSEJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
CONSULTAS PUBLICAS

ESTAS AQUÍ: » NOTICIAS »

NOTICIAS



Sostiene encuentro con proveedores para que cumplan obligaciones previo a ventas “Viernes Negro 2019”

SANTO DOMINGO, República Dominicana.- El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro ...

[Leer Más](#)



Pro Consumidor en Acción: Semana del 4 al 8 de Noviembre

....

[Leer Más](#)



Estudiantes de los politécnicos Hermanas Mirabal y San Miguel son instruidos sobre sus derechos



Operativos, charlas, campañas de educación: Parte de las acciones que realiza la entidad para la defensa del

SIGUENOS:

YouTube
Suscríbete

Suscríbete a Pro Consumidor contigo TV.
Entérate y conoce tus derechos.

SIDIP
Sistema Dominicano de Información de Precios

LINEA 311 Atención Ciudadana

Transparencia
Oficina de Acceso a la Información (GAD)

Observatorio Nacional de la Calidad de los servicios públicos
¿Alguna pregunta?
Listos para responderla

En línea

Criterio 3: Personas.

Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

- **Área de Mejora:** Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.
- **Acción realizada:** Se elaboró la política de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión y se organizaron concursos de Analista Legal para la Institución.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Portada de Procedimiento

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Promoción, ascenso, traslado y recalificación del personal Procedimiento de Recursos Humanos	RHH-PRO-04 Versión: 01 Copia: 02 Página 1 de 7
---	--	--

1. Propósito

Establece como se realizan la promoción, ascenso y traslado de los servidores públicos de Pro Consumidor, así como el proceso interno se realiza para la reclasificación, con el objetivo de garantizar la estabilidad y el desarrollo de empleado.

2. Alcance

Abarca desde que se recibe la requisición de personal para cargo vacante por parte del Supervisor, supervisión y aprobación, la búsqueda y selección del candidato idóneo para ocupar la vacante, hasta que se ejecuta el movimiento y nombramiento del personal a realizarse.

3. Términos y definiciones.

Ascensos, movimiento de un servidor público a un cargo que corresponde a un grupo ocupacional de mayor nivel al que ocupa.

Aviso público, esquema o formato que se realiza para dar a conocer las vacantes de una institución pública.

Competencia, conjunto de características observables que se desarrollan como conocimientos, habilidades, destreza y actitudes de las personas cuya presencia potencializa el trabajo que realiza.

Promoción, acción de movilizar a un servidor público a un cargo dentro del mismo grupo ocupacional al que éste pertenece, pero que implique un desempeño mayor, en cuanto a funciones y tareas, y mayores responsabilidades. Las promociones pueden realizarse dentro de la secuencia natural del cargo que ocupa el servidor o en serie de cargos equiparables.

Traslado, concerniente a la movilización horizontal de un servidor público a un cargo igual o similar al suyo, pero dentro de un área diferente de la institución. Este tipo de movilización puede llevarse a cabo por concurso interno o por disposiciones administrativas.

4. Documentos de Referencia.

NORDOM ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NORDOM ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

NORDOM ISO/IEC 17020: 2012 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

Elabora: Lic. Santa González Auxiliar de Recursos Humanos Firma: <i>[Firma]</i>	Revisa: Lic. Jasmine Pérez Enc. Departamento de Recursos Humanos Firma: <i>[Firma]</i>	Aprueba: Dra. Anina Del Castillo Directora Ejecutiva Firma: <i>[Firma]</i>
---	--	--

Evidencia 2: Concursos



Instituto Nacional De Protección De los derechos Del Consumidor

"Año de la Innovación y la Competitividad"

AVISO DE CONCURSO EXTERNO No 0000614-0212-02-0003

Finalidad de Concurso: Cubrir vacante de manera inmediata y para fortalecer el Registro de Elegibles

PUESTO	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	REQUISITOS MINIMO EXIGIDOS	REMUNERACION.
(3) Vacantes Analista Legal	- Analizar e interpretar documentos legales sobre asuntos de interés para la institución y elaborar los informes correspondientes. - Redactar contratos, convenios y otros de orden similar en los cuales sea parte la institución. - Registrar y llevar el control de leyes, decretos y resoluciones y otros documentos legales relacionados con la institución. - Preparar y tramitar documentos legales que le sean encomendados. - Ofrecer informaciones legales a las diferentes áreas de la institución que se lo soliciten. - Participar en las jornadas de orientación durante las Campañas realizadas por la institución.	- Ser dominicano/a (presentar copia Cédula de Identidad y Electoral) - Tener edad inferior a los cincuenta y cinco (55) años. - No ser acreedor/a del beneficio de jubilación o pensión del Estado Dominicano. - Poseer título de Licenciatura o Doctor en Derecho más exequátur. (presentar copia de Título/ Certificado académico requerido). - Especialidad o maestría en Derecho Administrativo presentar copia de Título/ Certificado académico - Un (01) año de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza del cargo y/o funciones del área. Nota: La certificación de experiencia debe contener como mínimo, las siguientes informaciones: Institución donde laboró, cargos desempeñados, una descripción de las funciones realizadas y periodos de inicio y final de cada cargo desempeñado, el cual debe estar relacionado directamente con la posición a la cual está aplicando. La certificación además de evidenciar la experiencia en el cargo, demostrará que se cumple con el tiempo mínimo requerido especificado en el perfil del cargo. Las Certificaciones que no cumplan con las informaciones específicas e indicadas anteriormente no serán admitidas.	- Salario: \$40,000 - Vacaciones de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública - Seguro de Salud - Salario 13 - Bono por Desempeño

Lugar donde se realizará el Trabajo: Instituto Nacional de Protección De los Derechos Del Consumidor (PROCONSUMIDOR), ubicada en la Av. Charles Sumner No. 3, Los Prados, Distrito Nacional.



Instituto Nacional De Protección De los derechos Del Consumidor

"Año de la Innovación y la Competitividad"

AVISO DE CONCURSO EXTERNO No 0000614-0212-02-0003

Finalidad de Concurso: Cubrir vacante de manera inmediata y para fortalecer el Registro de Elegibles

PUESTO	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	REQUISITOS MINIMO EXIGIDOS	REMUNERACION.
(3) Vacante: Analista de Derecho de Consumo	- Redactar resoluciones administrativas sobre las conclusiones de reclamaciones interpuestas por los consumidores. - Registrar y llevar el control de las resoluciones y otros documentos legales relacionados con las reclamaciones interpuestas por los consumidores. - Realizar investigaciones y análisis de reclamaciones interpuestas por los consumidores. - Preparar, tramitar y dar seguimiento a los procesos legales y administrativos por incumplimiento de los proveedores a las resoluciones y los acuerdos arribados en la Conciliación con los consumidores. - Elaborar y emitir opiniones e interpretaciones de los expedientes de reclamaciones interpuestas por los consumidores para su estudio y consideración. - Revisar y/o redactar borradores de anteproyectos de leyes, decretos, resoluciones y reglamentos relacionados al Derecho de Protección del Consumidor. - Llevar control del registro y actualización de leyes, decretos y demás documentos jurídicos relativos al Derecho de Protección del Consumidor. - Representar a la entidad en asuntos legales ante los tribunales previa delegación.	- Ser dominicano/a (presentar copia Cédula de Identidad y Electoral) - Tener edad inferior a los cincuenta y cinco (55) años. - No ser acreedor/a del beneficio de jubilación o pensión del Estado Dominicano. - Poseer título de Licenciatura o Doctor en Derecho más exequátur. (presentar copia de Título/ Certificado académico requerido). - Especialidad o maestría en Derecho Administrativo presentar copia de Título/ Certificado académico - Un (01) año de experiencia en labores relacionadas con la naturaleza del cargo y/o funciones del área. Nota: La certificación de experiencia debe contener como mínimo, las siguientes informaciones: Institución donde laboró, cargos desempeñados, una descripción de las funciones realizadas y periodos de inicio y final de cada cargo desempeñado, el cual debe estar relacionado directamente con la posición a la cual está aplicando. La certificación además de evidenciar la experiencia en el cargo, demostrará que se cumple con el tiempo mínimo requerido especificado en el perfil del cargo. Las Certificaciones que no cumplan con las informaciones específicas e indicadas anteriormente no serán admitidas.	- Salario: \$40,000 - Vacaciones de acuerdo a la Ley 41-08 de Función Pública - Seguro de Salud - Salario 13 - Bono por Desempeño

- **Área de Mejora:** Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.
- **Acción realizada:** Se creó un Manual de descripción de cargos que contempla las responsabilidades y asignación de las personas.
- **Evidencias:**

Evidencias 2: Portada Manual de Cargos



REPÚBLICA DOMINICANA
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



MAP
MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Av 27 de Febrero No. 419,
Edificio 1 Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
T: 809-682-1298 • F: 809-687-4043
I: 809-200-1297 (sin cargos)

RNC: 401036746

www.map.gob.do

"Año del fomento de las Exportaciones"
"Avanzamos para ti"

009392

Santo Domingo, D.N.
17 de diciembre de 2018

Señora
Dra. Anina Castillo
Directora Ejecutiva
Instituto Nacional de Protección de los Derechos
Del Consumidor
Su Despacho.

Distinguida Directora Ejecutiva:

Al saludarle cortésmente, nos permitimos por medio de la presente hacerle llegar la Resolución aprobatoria de la estructura de cargos de esa institución referendada por este Ministerio, así como también un CD conteniendo el Manual de Cargos.

Estos documentos son la base sobre la cual podrán hacer las adecuaciones de los cargos en la nómina, a los fines de que cada empleado refleje la nomenclatura del cargo que ocupa. Es importante señalar que cualquier creación, clasificación, modificación o supresión de cargos hechos en esa institución debe contar con la aprobación de este ministerio para que la misma tenga la validez debida.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento institucional, la profesionalización de la función y la calidad de los servicios. **En el 10mo. Aniversario de la Ley No. 41-08 de Función Pública**, le saluda con alta consideración y estima,

Atentamente,



Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública



RVC/DATR/FB/ea

Recibido orig.

20/12/18

Lady Maguila

RECIBIDO POR: *Lady Maguila*

FECHA: *19/12/18*

HORA: *11:25 AM*

INCO
INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

PRESENTACION MANUAL DE CARGOS COMUNES Y TIPICOS

DESCRIPCIONES DE CLASES DE CARGOS POR GRUPOS OCUPACIONALES

**INSTITUTO NACIONAL PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

PRO CONSUMIDOR

Criterio 4: Alianzas y Recursos.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- **Área de Mejora:** Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- **Acción realizada:** Se elaboró una matriz de monitoreo de las alianzas y acuerdos.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Matriz de monitoreo de alianzas y acuerdos

MATRIZ DE MONITOREO CUMPLIMIENTO DE ALIAZAS Y ACUERDOS																			
Año	Nombre del Convenio	Fecha Firma	Fecha vencimiento	Responsable de firma	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total		
2018	Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	15 de Enero	Indefinida	Magino Corporán Lorenzo	x												1		
	Ministerio de Turismo (MITUR)	4 de Abril	2 años prorrogables	Francisco Javier García Fernández				x									1		
	Sociedad de Empresas de Combustibles y Derivados	23 de Abril	2 años	José Demetrio Almonte				x									1		
	Ministerio de Educación (MINERD)	29 de Mayo	Indefinida	Andrés Navarro García					x								1		
	Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de los Derechos del Consumidor (ACODECO)	05 de Junio	2 años prorrogables	Oscar García Cerdoze						x							1		
	Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)	12 de Noviembre	Indefinida	Piloto Juan Carlos Torres Robiou											x		1		
2017	Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (Pro Competencia)	09 de Mayo	2 años prorrogables	Yolanda Martínez Z.					x								1		
	Gabinete de Coordinación de la Política Social (Prosoli) y Asministradora de Subsidios Sociales (ADESS)	18 de Julio	Indefinida	Margarita Cedeño de Fernández / Altagracia Suriel Sánchez / Ramón González Paulino							x						1		
	Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Mexicanos (PROFECO)	25 de Octubre	2 años prorrogables	Rogelio Cerda Pérez										x			1		
6	Liga de Cooperación de USA - NCBA - CLUSA	Sin fecha	Año 2020	Carlos A. Rivas												x	1		
	Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC)	17 de Marzo	Indefinido	Fernando A. Reyes Alba			x										1		
	Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI)	20 de Junio	Indefinido	Héctor Bretón						x							1		
Total																			

Subcriterio 4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos / clientes

- **Área de Mejora:** Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.)
- **Acción realizada:** Se han realizado las charlas correspondientes de Carta de Compromiso al Ciudadano y se remitió al MAP el borrador de carta de compromiso, la cual se encuentra en revisión.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Lista de Asistencia de Charla CCC

		REGISTRO DE PARTICIPANTES			FO-SGC-001	
					Versión: 03	
					Página 2 de 3	
Nombre de la Actividad:				Tipo: Interna ☐ Externa ☒		
Fecha: 20/6/2018				Lugar: IAC		
Facilitador (en caso de capacitación): Roxanna Díaz				Área organiza actividad: DST		
No.	Nombre y apellido	Cédula	Institución/ Área	Cargo	E-mail / Teléfono	
1	Mirna Mabel Veras	001-1294859-1	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	Gerente de Planificación y Calidad en la Gestión	m.veras@CambioClimatico.gob.do	
2	Maria A. Pinero Rojas	001-1791141-2	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	RESP. OAI	mpinero@CambioClimatico.gob.do	
3	Leandro Miguel Gil	001-1576477-1	CINCC MBL	Técnico Proyectos y Planificación	l.gil@CambioClimatico.gob.do	
4	Marlin Espinoza	001-1744434-5	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	Enc. Recursos Humanos	marlin.espinoza@CambioClimatico.gob.do	
5	JOSE YANETTES C.	001-0381488-5	MIDERECE	ENC. DESARROLLO INSTITUCIONAL	jsenart@miderece.gob.do	
6	Carlos Prieto	001-1831472-3	MIDERECE	RAI	cprieto@miderece.gob.do	
7	Johanna Nolasco	001-1749440-9	MIDERECE	ENC. DE PROYECTO	johannanolasco@gmail.com	
8	Nelson Mateo	001-1484000-2	MIDERECE	Dir. Tecnología	nmateo@miderece.gob.do	
9	Lissette Rodríguez	001-0011872-8	MIDERECE	Dir. Gestión	lismarg@gmail.com	
10	Lorena Carrasco	001-1271423-4	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	Dir. Suministro y Desarrollo	l.carrasco@CambioClimatico.gob.do	
11	Edra Anderson	001-0146622-5	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	Enc. RR.HH.	edra.anderson@sector.gov.do	
12	Miriam Reel	001-0567429-5	Consejo Nacional para el Cambio Climático y Resiliencia	Enc. Unidad Funcional	miriamreel@yahoo.com	

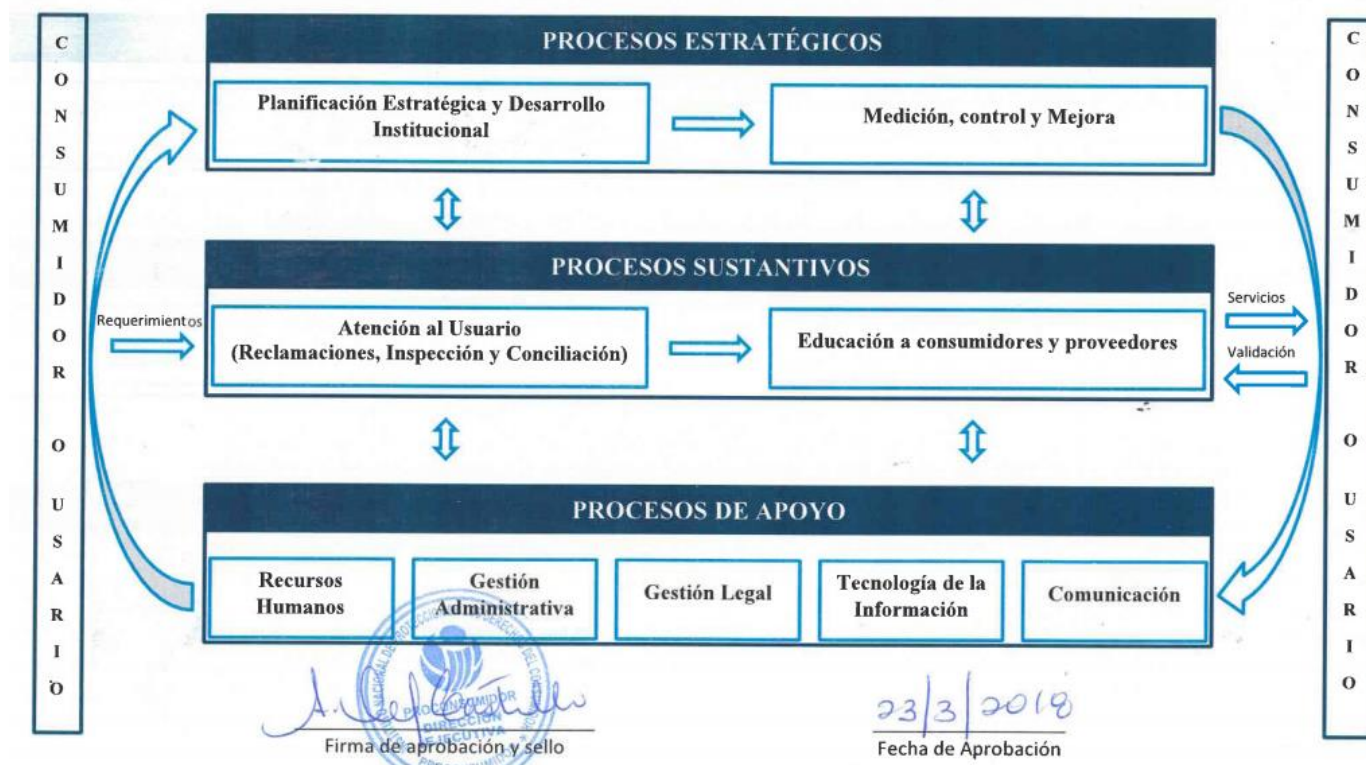
Evidencia 2: Portada de Carta de Compromiso al Ciudadano



Subcriterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

- **Área de Mejora:** Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.
- **Acción realizada:** Se creó el Mapa de Procesos Institucionales, así como el Manual de Procedimientos.
- **Evidencias:**

PRO CONSUMIDOR PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Mapa de Procesos	GRL-FO-PRO-08 1
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Versión: 01 Consecutivo: 01 Página 1 de 1



Evidencia 2: Portada de Manual de Procedimientos Misionales



Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

- **Área de Mejora:** La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).
- **Acción realizada:** Elaboración de encuesta de satisfacción.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Encuestas de Satisfacción a lo externo.

**Departamento de Planificación y Desarrollo**
Evaluación preliminar de satisfacción al usuario por la
Carta de Compromiso

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Para nosotros es importante saber su opinión, por favor lea las siguientes preguntas y conteste según su experiencia.

NOTA: Evalúe del 3 al 1, siendo el 3 el valor máximo y el 1 valor mínimo.

FORMULARIO SERVICIO AL USUARIO:	1	2	3
¿Le atendieron rápido a su solicitud del servicio?			✓
¿Qué le pareció la atención recibida por parte del oficial de servicio?			✓
¿Le recibieron y asignaron el número de su caso de una manera satisfactoria?			✓
¿Cuándo llama se le proporciona información sobre su caso?		✓	
¿En caso de ser una denuncia entiende usted que se le da una respuesta satisfactoria?			
¿Recibe usted un correo luego de interponer una reclamación o denuncia vía la ProcoApp?			
¿Se le da una respuesta una repuesta dentro del plazo establecido vía el correo?			
¿Confía usted en la información proporcionada?			✓
¿Entiende usted que la persona que le proporcionó el servicio lo hizo de una manera profesional?		✓	
¿Está usted conforme con el tiempo de respuesta?	✓		
¿Entiende usted que trato ofrecido al personal de servicio al usuario es justo?			✓
¿El trato por parte del oficial de servicio hacia usted ha sido amable?			✓
¿El servicio obtenido ha sido accesible para usted?		✓	
¿El servicio brindado estuvo acorde a lo esperado en términos de calidad y pertinencia?			✓

FIRMA: 

**Departamento de Planificación y Desarrollo**
Evaluación preliminar de satisfacción al usuario por la
Carta de Compromiso

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

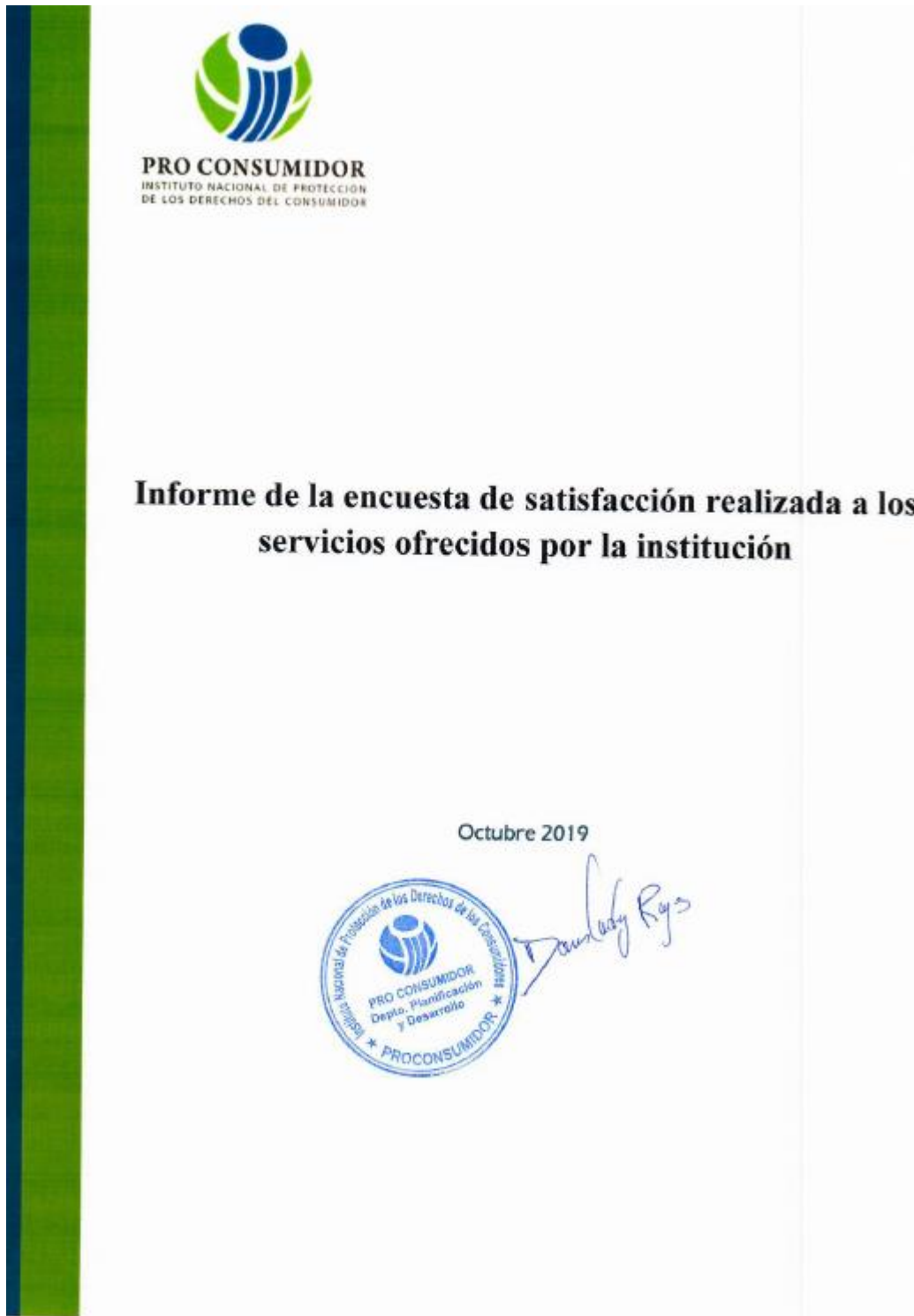
Para nosotros es importante saber su opinión, por favor lea las siguientes preguntas y conteste según su experiencia.

NOTA: Evalúe del 3 al 1, siendo el 3 el valor máximo y el 1 valor mínimo.

FORMULARIO CONCILIACIÓN:	1	2	3
¿Entiende usted se le da un seguimiento a la evidencia que envió?			✓
¿Recibió usted citación para reunirse dentro de 5 días a la audiencia de conciliación?			✓
¿La abogada se presentó correctamente a la hora de iniciar el proceso conciliatorio?			✓
¿Recibe usted un documento el cual proporciona información del acuerdo o levantamiento del no acuerdo al que se llegó en la conciliación?			✓
¿Entiende usted que la persona que le proporcionó el servicio lo hizo de una manera profesional?			✓
¿Considera el tiempo de respuesta de su caso adecuado?			✓
¿El servicio obtenido ha sido accesible para usted?			✓
¿El trato por parte de la abogada conciliadora hacia usted ha sido amable?			✓
¿El servicio brindado estuvo acorde a lo esperado en términos de calidad y pertinencia?			✓

FIRMA: 

Evidencia 2: Portada de Informe de Encuesta de Satisfacción



Evidencia 3: Gráficos de resultados de la Encuesta de Satisfacción.

Grafica No. 1 Entiende usted que profesionalidad que le prestó el servicio

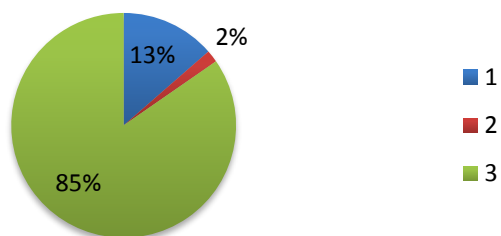
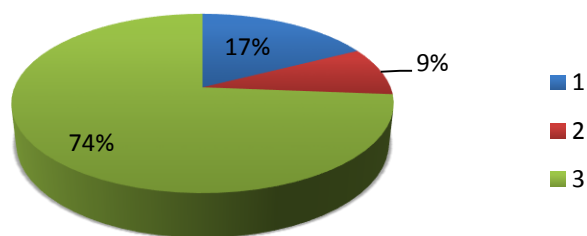
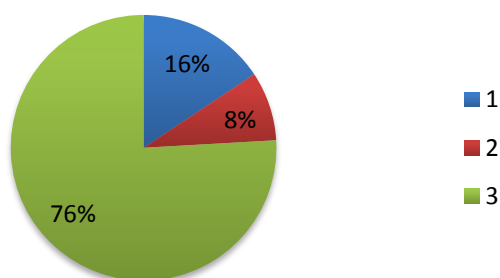


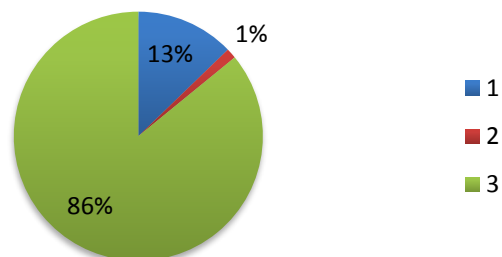
Grafico No. 2 Nivel de conformidad con el tiempo de respuesta



Grafica No. 5 calificación del servicio en terminos de calidad y pertinencia



Grafica No. 3 Amabilidad de la persona que presta el servicio



Subcriterio 6.2. Resultados de la accesibilidad de la organización

- **Área de Mejora:** Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- **Acción realizada:** Elaboración de encuesta de satisfacción.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Encuestas de Satisfacción a lo externo e Informe. (Ver evidencias de subcriterio 6.1)

Criterio 7: Resultados en las personas

Subcriterio 7.2. Mediciones del desempeño

- **Área de Mejora:** Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).
- **Acción realizada:** Se realizó la encuesta de clima para conocer la percepción del personal interno de la institución.
- **Evidencias:**

Evidencia 1: Remisión Informe de Encuesta de Clima.

Presidencia de la República

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Edificio de Oficinas Gubernamentales "Juan Pablo Duarte", Piso 12
Santo Domingo, República Dominicana
T: 809-680-1298 • F: 809-680-4013
1-809-200-3297 (sin cargos)
www.map.gob.do

RNC: 401036746

"Año de la Innovación y la Competitividad"
"Avanzamos para ti"

000001

Santo Domingo, D.N.
11 de enero de 2019

Señora
Dra. Anina Del Castillo
Directora Ejecutiva
Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).
Su Despacho.-

Vía: **Licda. Jasmine Pérez**
Encargada de Recursos Humanos.

Distinguida Dra. Del Castillo:

Luego de saludarle cortésmente, tenemos a bien remitirle el **Informe Diagnóstico** correspondiente a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional aplicada en la institución que usted dirige, desde el 10 de diciembre de 2018 al 08 de enero 2019. Es importante señalar que dicho proceso se desarrolló a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP). Estos resultados fueron manejados a través de conclusiones globales.

Estamos a su disposición para responder cualquier inquietud que pudiera surgir luego de revisar el informe, y de ser necesario dejamos abierta la posibilidad de organizar una presentación al personal que considere oportuno y de esta forma seguir brindándoles nuestra asesoría y colaboración en los temas que está desarrollando la **Dirección de Gestión del Cambio** en pro de la mejora continua de la cultura organizacional.

Sin más por el momento, con sentimientos de alta estima y consideración, se despide,

Atentamente,

Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

Visto
Folleto
141

RVC/GS/p.
DCA-003-19
Anexo: Informe de Encuesta en formato digital (CD).

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
SECCIÓN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

RECIBIDO POR: **Dra. Anina Del Castillo**
FECHA: **14 ENE 2019**
HORA: **12:42 P.M.**

RECIBIDO POR: **Katherine**
FECHA: **17/1/2019**
HORA: **7:35 PM**

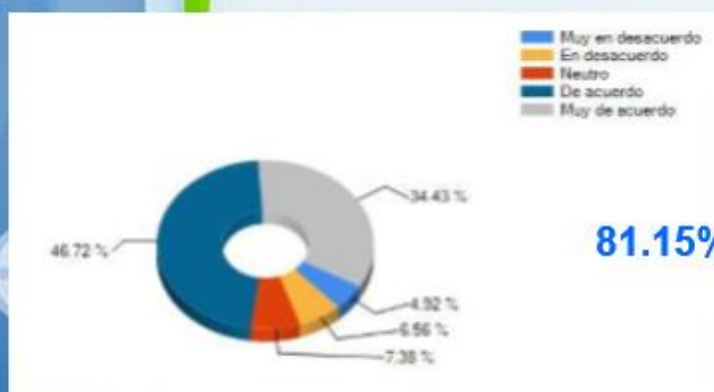
Evidencia 2: Listado de Asistencia a Socialización

	Asistencia a actividades de capacitación		RHH-FO-PRO-02	3												
	Formulario de Recursos Humanos		Versión:	1												
			Consecutivo:													
			Página 1 de 1													
Título de la actividad: Socialización de Informe de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional																
Objetivo:																
Fecha: 24-ene-19	Hora inicio: 10:00 a.m.	Hora Terminación:														
Lugar:																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nombre y Apellido</th> <th>Institución</th> <th>Cargo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinador:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Facilitador:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Nombre y Apellido	Institución	Cargo	Coordinador:				Facilitador:			
	Nombre y Apellido	Institución	Cargo													
Coordinador:																
Facilitador:																
No.	Nombre y Apellidos	Departamento	Cargo	Firma												
1	Anthony Chavez	Planificación y Desarrollo	Analista de Recursos	Anthony Chavez												
2	Pedro de Reyes H.	Planificación	Analista P y D	Pedro de Reyes												
3	Juan David Gomez Romera	Planificación	Analista de Recursos	Juan David Gomez												
4	Estefania Manriquez	Planificación		Estefania Manriquez												
5	Josmar Maldonado	Planificación	Analista P y D	Josmar Maldonado												
6	Karel A. Tavora	Financiero	Encargado	Karel A. Tavora												
7	Johanny Jimenez	Administrativo	Encargado	Johanny Jimenez												
8	Grazmin Lorenzo	R.R.H.H.	Asesor	Grazmin Lorenzo												
9	Georgeta Garcia	R.R.H.H.	Asesor	Georgeta Garcia												
10	Luisa Gonzalez A.	R.R.H.H.	Asesor	Luisa Gonzalez												
11	Georgy Tolentino Cayula	Enc. TIC	Enc. TIC	Georgy Tolentino												
12	Luis Carlos Vazquez Montiel	Enc. Educación	Enc. Educación	Luis Carlos Vazquez												

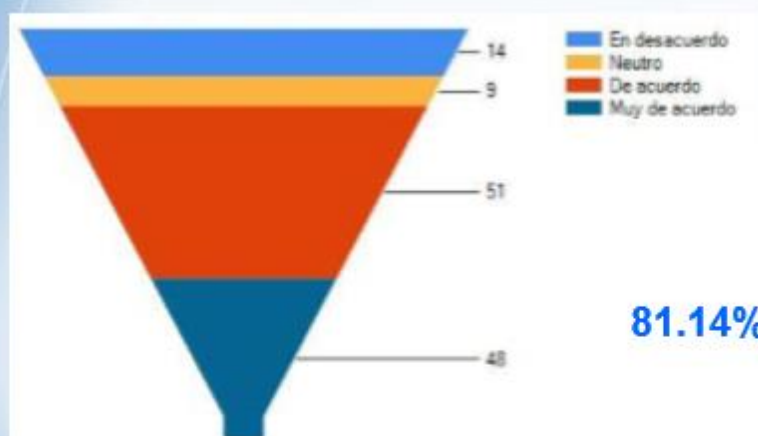
Original: Recursos Humanos; Copia: Gestión de la Calidad

Capacitación especializada y desarrollo

Pregunta 2: La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional



Pregunta 17: En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones



4. Conclusiones:

Al realizar esta evaluación nos damos cuenta que hemos avanzados en las metas trazadas durante todo este año, si bien es cierto que hay ciertas acciones que aún no se han logrado ejecutar porque requieren un presupuesto mayor al asignado, eso no quiere decir que las mismas serán olvidadas, sino que se replantearan para que las mismas se puedan realizar en los meses venideros.

Cabe resaltar que los avances que ha experimentado la institución son notables, logrando mejora en los procesos internos y en la calidad de los servicios ofertados, también se ha evidenciado el progreso significativo en los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública.