



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Informe de Avance en la Implementación CAF 2021.

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



Contenido

1.	1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2021.	3
2.	2. Cuadro Resumen:	4
3.	3. Acciones implementadas:	6
4.	4. Conclusiones:	18

1. Reporte de avance Plan de Mejora basado en la Autoevaluación del Modelo CAF 2021.

En septiembre del año 2021, 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.

El Plan de Mejora CAF aprobado, tiene un total de 18 acciones de mejora, de las cuales 9 que correspondían al periodo marzo-agosto han sido ejecutadas, lo que representa un 100% respecto al periodo del presente informe y un 50% de avance en general en torno al plan que culmina en febrero 2022.

En este primer informe se remitió el cuadro resumen detallado debajo, en el mismo se colocan en verde las acciones que ya están siendo implementadas.

2. Cuadro Resumen:

No.	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Indicador	Objetivo	Avance
1	1.1	Actualización de plan estratégico a los años 2021-2024	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones .	Socialización para la revisión y actualización de la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés.	Logrado
2	1.2	Implementación de un sistema de aplicación periódica para la evaluación del cumplimiento de los logros estratégicos.	Procedimiento de PDI-PRO-01	Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización.	Logrado
3	2.3	Implementación de indicadores midan (productos/ servicios y resultados: Eficacia. No existen indicadores que midan los productos, servicios e impacto: eficiencia	Matriz indicadores de grupos de interés elaborado .	Identificar los grupos de interés con el fin de actuar conjuntamente con otras organizaciones.	Logrado
4	2.3	Formulación de Plan Estratégico Institucional 2021-2024	Levantamiento elaborado y socializado. Listados de asistencia a	Conocer las necesidades Institucionales y mejorar la metodología estratégica.	Logrado

			reuniones y minutas de reuniones		
5	2.4	Diseñar los indicadores sobre innovación y cambio en base a la demanda externa y su Cuadro de Mando de indicadores.	Matriz elaborada	Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Logrado
6	5.1	No se ha identificado la Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas, ni se ha identificado los estándares desde la perspectiva de los consumidores	Informes de levantamiento de necesidades tecnológicas. Listados de asistencia de grupos de trabajos. Lluvias de ideas.	Involucrar a los grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y procesos respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Logrado
7	5.1	No existe un Sistema de monitoreo y evaluación de los servicios electrónicos donde se evidencie participación de los grupos de interés.	A) Informes de levantamiento de necesidades tecnológicas. B) Listados de asistencia de grupos de trabajos. C) Lluvias de ideas.	Supervisar la efectividad operacional del software, hardware y las distintas aplicaciones que se están utilizando, analizar la información para encontrar problemas y revisar cómo por qué están ocurriendo y nos facilitan tomar acciones concisas con base a las observaciones y análisis que se han realizado con los objetivos anteriores.	Logrado

8	7.2	No hay indicadores de medición de las capacidades de las personas	Informes de hallazgos y resultados de los indicadores utilizados .	Supervisar la calidad del servicio que está siendo brindado por medio del personal de servicio a los ciudadanos/clientes que visitan o se comunican a nuestras instalaciones.	Logrado
9	8.2	Falta de implementación de procedimiento de donaciones.	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones .	Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc	Logrado

3. Acciones implementadas:

Criterio 1: Liderazgo.

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

- **Área de Mejora:** Actualización de plan estratégico a los años 2021-2024
- **Acción realizada:** Realización de reuniones con el personal y la Junta directiva.

Evidencias 1: Listado de Participantes de 5^{ta} Reunión de consultoría Estratégica PEI- Pro Consumidor.

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Listado de asistencia Formulario de Planificación y Desarrollo		PDI-FO-PRO-03 1 Versión: 01 Página 1 de 4	
	Tema:	5ta Reunión de Consultoría Estratégica PEI – Pro Consumidor	Tipo de reunión:	<input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna
	Área:	Planificación y Desarrollo	Fecha:	24-11-2020
	Lugar:	Salón de conferencias	Hora:	10:00 am – 1:00 pm

No	Nombre	Género	Organización/ Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Raysa Guillent	F	M	Responsable de la SGC	Ext. 335 809-472-2731	raysa.guillent@proconsumidor.gob.ec	
2	Yoska Riqueno	F	M	Robbeddy Riqueno	Ext. 505 851-422-113	yoska.riqueno	
3	Katy A. Tapare	F	M	Financiero	Ext. 222	Katy Tapare	
4	Ignacio Tuti	F	M	BPO	Ext. 344	ignacio.tuti	
5	Miguel Ángel Espinoza	F	M	BPC	Ext. 314	miguel.angel.espinoza@proconsumidor.gob.ec	
6	Ledyda García	F	M	Recursos Humanos	Ext. 263	ledyda.garcia	
7	Estefanía Manríquez	F	M	Administrativa	281	estefania.manriquez	
8	Silvia Báz	F	M	Compras	232	silvia.baz	
9	Natal Rama	F	M	Sug. Prod. y Comp. Int.	306	natal.rama	
10	Azize Sarraf	F	M	Cooperación Internacional	307	AZIZE - SARRAFF@proconsumidor.gob.ec	

Responsable:

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Listado de asistencia Formulario de Planificación y Desarrollo		PDI-FO-PRO-03 1 Versión: 01 Página 3 de 4	
	Tema:	5ta Reunión de Consultoría Estratégica PEI – Pro Consumidor	Tipo de reunión:	<input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna
	Área:	Planificación y Desarrollo	Fecha:	24-11-2020
	Lugar:	Salón de conferencias	Hora:	10:00 am – 1:00 pm

21	Ledyda García	F	X	Conciliación	Encargada	Ext. 410	ledyda.garcia@proconsumidor.gob.ec	
22	Heidy A. Hernández	F	X	Conciliación	abogada	Ext. 418	heidy.hernandez@proconsumidor.gob.ec	
23	Giovanna Latini	F	X	Jurídica	paralegal	Ext. 356	giovanna.latini@proconsumidor.gob.ec	
24	Edelmir A. Amparo	F	X	Seve Solution	Asesor	800-003 9163	asevora.edelmir@sevesolution.com	
25	Daniela Riqueno	F	X	Planificación	Encargada	Ext. 280	daniela.riqueno@proconsumidor.gob.ec	
26	Juan Lirio	F	X	Planificación y Desarrollo	Analista	Ext. 281	Juan.Lirio	
27	José Pérez	F	X	Conciliación	Secretaría	Ext. 11	José.Pérez	
28	Michael Fabriga	F	X	Administrativo	químico	230	michael.fabriga	
29	Yudelkis Chiribá	F	X	Analista	Publicidad y Precio	321	Yudelkis.Chiriba	
30	Alejandro Ramírez	F	X	Analista	Planificación	284	alejandro.ramirez@proconsumidor.gob.ec	

 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Listado de asistencia Formulario de Planificación y Desarrollo		PDI-FO-PRO-03 1 Versión: 01 Página 2 de 4	
	Tema:	5ta Reunión de Consultoría Estratégica PEI – Pro Consumidor	Tipo de reunión:	<input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna
	Área:	Planificación y Desarrollo	Fecha:	24-11-2020
	Lugar:	Salón de conferencias	Hora:	10:00 am – 1:00 pm

11	Cecilia Montano	F		Comunicaciones	Productora	270	Cecilia.montano	
12	Luis Quiroz	M		Servicio al usuario	coordinador	387	Luis.Quiroz	
13	Milagros Delacruz	F		Servicio al usuario	Enc.	380	Milagros.delacruz	
14	Sandra Riqueno	F			coordinador	351	Sandra.riqueno	
15	Lary Lora	F		Jurídica	Abogada		Lary.lora	
16	Felipe Abangera	M		Asoc. Consumidores	Enc.	311	Felipe.Abangera	
17	Geory Tolentino	M		Tecnología	Encargado	290	Geory.Tolentino@proconsumidor.gob.ec	
18	Anthony Chang	M		Planificación	incubador	282	Anthony.Chang@proconsumidor.gob.ec	
19	Miguel R. Baez	F		Publicidad y Precio	Analista	321	Miguel.R.Baez@proconsumidor.gob.ec	
20	Juan Carlos Riqueno	M		Planificación	Encargado	370	JuanCarlos.Riqueno	

Evidencias 2: Reunión PEI 2021-2024 (Dirección Ejecutiva)

Logo PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR		Listado de asistencia					PDI-FO-PRO-03 1	
		Formulario de Planificación y Desarrollo					Versión: 01	Página 1 de 1
Tema:	Reunión PEI 2021-2024 (Dirección Ejecutiva)					Tipo de reunión:	<input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna	
Área:	Planificación y Desarrollo Institucional					Fecha:	23-08-2021	
Lugar:	Salón de Conferencias					Hora:	12:30 m.-01:30 p.m	
No	Nombre	Género	Organización/ Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma	
1	Daniela R. Reyes	F	M	Inspección	Enc.	280	Daniela.R.Reyes@proconsumidor.gub.ve	[Firma]
2	Indira Alonso	F	M	Administración	Enc.	231	indira.alonso@proconsumidor.gub.ve	[Firma]
3	Maria E. Barrios	F	M	Subdirección		300	Maria.Barrios@proconsumidor.gub.ve	[Firma]
4	Edy Alatorre	F	M	Directo Ejecutivo				[Firma]
5	[Firma]	F	M	Subdirección		301	[Firma]	[Firma]
6	Elsa Jiménez	F	M	Recursos Humanos	Enc.	267	Elsa.Jimenez@proconsumidor.gub.ve	[Firma]
7	Miguelina Páez	F	M	Subdirección	Sub.D.T.	310	miguelina.paez@proconsumidor.gub.ve	[Firma]
8		F	M					
9		F	M					
10		F	M					

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

- **Área de Mejora:** Implementación de un sistema de aplicación periódica para la evaluación del cumplimiento de los logros estratégicos.
- **Acción realizada:** Elaborar un sistema de evaluación del cumplimiento de los logros estratégicos. Modificación del Procedimiento PDI-PRO-01 Planificación, Seguimiento, Monitoreo y Control Versión, en las consideraciones generales se contempla anualmente la evaluación del PEI.

Evidencias 1: Portada de procedimiento PDI-PRO-01 Planificación, Seguimiento, Monitoreo y Control Versión 3.

	Planificación, seguimiento, monitoreo y control	PDI-PRO-01
	Procedimientos de Planificación y Desarrollo Institucional	Versión: 03 Copia: <u> </u> Página 1 de 15

1. Propósito
Establecer las pautas para la elaboración y actualización del Plan Estratégico, de los planes táctico y de los operativos, así como el seguimiento, monitoreo y control del cumplimiento de estos planes.

2. Alcance
Este procedimiento aplica para la planificación de Pro consumidor, que comprende desde la planeación estratégica, la táctica y la operativa, así como las tareas de monitoreo y control para comprobar el nivel de cumplimiento de los planes; terminando con las acciones de mejoras y correctivas que se decidan a partir de los resultados del control y seguimiento. Este procedimiento es complementario con los diseñados para el Control Interno y la elaboración del presupuesto.

3. Términos y definiciones
Ciclo de planificación: son las etapas que integran el proceso de planificación, las que se desglosan en diagnóstico (prognosis), programación, ejecución y evaluación.

Control Interno: comprende el plan de la Organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos programados.

Estructura organizativa: se refiere a la forma en la que una institución organiza en unidades funcionales, relativamente independientes, sus recursos humanos para la realización de sus funciones sustantivas o sus programas y servicios educativos. Se representa por medio de los organigramas, manuales y flujogramas.

Estrategia: conjunto de principios que señalan la dirección, acción y organización de los recursos, instrumentos y organismos que participan para llevar a cabo los propósitos derivados de una política. La estrategia señala la manera de cómo se enfrenta la acción; plantea lo que se hará o dejará de hacerse y adecua la utilización de aquellos instrumentos y políticas que son necesarios para llevar adelante los objetivos determinados en la planificación.

Objetivo: expresión cualitativa de los resultados que se pretenden alcanzar en un tiempo y espacio determinado, siendo la manifestación de intenciones que se requieren cumplir y que específica con claridad en qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada intervención.

Elaboró: Ing. Anthony K. Chávez Enc. Div. Desarrollo Institucional Firma: [Firma] Fecha: 11-08-2021	Revisó: Lic. Darislyady Reyes Enc. Dpto. Planificación y Desarrollo Firma: [Firma] Fecha: 25-08-2021	Aprobó: Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo Firma: [Firma] Fecha: 23-08-2021
---	--	--

Evidencia 2: Consideración general de evaluación anual del PEI.

La marcha de los programas, proyectos y planes tácticos se realizan de acuerdo a los cronogramas establecidos en cada uno de ellos. Una vez al año, se analiza la marcha del Plan Estratégico y se decide si deben hacerse ajustes a los objetivos y metas propuestas dependiendo de los avances alcanzados en el año o modificaciones que han surgido en el entorno o en la institución. Independiente de estos momentos definidos de control y seguimiento, cada encargado lleva el control de la ejecución de las tareas de su departamento de manera sistemática y consecuente. El Ciclo de Planificación que se describe es de manera resumida como se muestra a continuación:

Evidencia 3: Matriz de evaluación anual del PEI.

Matriz del PEI

1						2							
Instrumentos Nivel Planificación Global						Resultados Institucionales PEI							
Política de Gobierno	Impacto de la Política	Denominación Resultados PUPSP	Indicador (es)	Linea Base	Valor meta	Denominación	Indicador (es)	Linea base		Meta			
				2019	2024			Año	Valor	Años			
4		5		6				7					
Meta Objetivo de Desarrollo Sostenible directamente alineado	Meta Otras compromisos nacionales e internacionales relacionados	Productos Terminales (Relevantes)				Requerimiento financiero (\$)							
		Denominación	Unidad de medida	Programación				Valor	Fuente financiamiento	Valor	Fuente financiamiento	Valor	Fuente financiamiento
8				9		10		11		2021		2022	
Medios de verificación		Responsables		Involucrados		Supuestos							

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

- **Área de Mejora:** Implementación de indicadores midan (productos/ servicios y resultados: Eficacia. No existen indicadores que midan los productos, servicios e impacto: eficiencia.
- **Acción realizada:** Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción”.

Evidencia 1: Matriz de Indicadores Clave – Grupos De Interés (Enero-Junio 2021)



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Matriz de Indicadores Clave – Grupos De Interés

1. Introducción

El objetivo del presente documento es monitorear los indicadores clave de los grupos de interés que la institución anualmente identifica, acorde a lo establecido en el procedimiento PDI-PRO-01. De modo que la institución pueda tomar decisiones para la mejora de los procesos y servicios, considerando aspectos claves para el éxito de la gestión de los grupos de interés.

2. Metodología

La matriz debe categorizar a los interesados según grupo. Se debe monitorear los indicadores semestralmente. La inclusión de nuevos indicadores se realiza a solicitud del área de gestión de calidad, en el marco de los resultados de las informaciones de las mediciones de las fichas de proceso de cada área de la institución.

2.1 Formulario de identificación de grupos de interés



Formulario de identificación de interesados.

Departamento: _____

Ficha Técnica De Grupos De Interés	Ficha De Elaboración
Identificación del grupo de interés	En la descripción del grupo de interés: definir nombre, institución gubernamental, asociación de residentes, empresa, empleado.
Servicio prestado	Se mencionará el servicio que demandará el grupo de interés.
Procedimiento utilizado para identificar las necesidades y expectativas.	Definir todos los atributos y temas relevantes para identificar las necesidades y expectativas del grupo de interés: quejas, sugerencias, encuestas, entrevistas.
Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio.	Una vez identificadas las necesidades del grupo de interés, relacionar aquellas que el servicio cubre o que podría cubrir con la optimización de los recursos.
Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio.	Una vez identificadas las necesidades del grupo de interés, relacionar aquellas que el servicio considera que no podría cubrir con los recursos disponibles.
Expectativas	Analizar lo que el grupo de interés espera recibir del servicio.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

2.2 Matriz de seguimiento modelo

Grupo de interés	Indicadores Clave			
	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Ciudadano/Cliente				
Empresariado				
Institución gubernamental				
ONG(s)				
Proveedor				
Usuario				

- **Evidencia 2:** Monitoreo de Matriz de Indicadores Clave – Grupos De Interés (Enero-Junio 2021)

Grupo de interés	Indicadores Clave Monitoreados		
	% de conocimiento de los servicios de Pro Consumidor	%Satisfacción	Niveles de efectividad con canales de comunicación
Ciudadano/Cliente	100.00%	89%	82.50%
Empresariado	90.00%	91%	87.78%
Institución gubernamental	100.00%	98%	80.00%
ONG(s)	50.00%	100%	100.00%
Proveedor	100.00%	84%	72.86%
Usuario	100.00%	86%	86.67%

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

- **Área de Mejora:** Formulación de Plan Estratégico Institucional 2021-2024
- **Acción realizada:** Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.

Evidencias 1: Análisis PESTEL Del Plan Estratégico Institucional 2021-2024



SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

- **Acción de mejora:** Diseñar los indicadores sobre innovación y cambio en base a la demanda externa y su Cuadro de Mando de indicadores.
- **Acción Realizada:** Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “innovación”.

Evidencia 1: Proyecto para fomento de la innovación institucional

Plan de acción para innovación 2021						
No	Fecha de asignación	Acción	Responsable	Estatus	KPIs 1st Tier	KPIs 2nd Tier
1	Nov.2021	Programar una reunion con el CIGETI	Darislady Reyes	In Progress	IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	Presencia Web
2	Ago.2021	Socializar los resultados de la encuesta con las areas interesadas para completar la carta de compromiso (A5)	Darislady Reyes	Complete	IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	Estándares y Mejores Prácticas
3	Oct.2021	Revisión de manual de seguridad y salud en el trabajo	Elsa Jimenez	In Progress	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
4	Sept.2021	Crear cronograma de reuniones con el SIGETI y plan de sostenibilidad	Julio Marte	In Progress	IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	Presencia Web
5	Oct.2021	Reestructuración de 3 brigadas de emergencia en el marco del comité y seguridad del trabajo	Elsa Jimenez	In Progress	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
6	Jul.2021	Completar documentacion para E1	Claudio Feliz	Complete	IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	Presencia Web
7	Oct.2021	Revisar los requerimientos de recepcion de materiales en bienes nacionales para la gestion de descarte de equipos	indhira florencio	Delayed	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
8	Oct.2021	Crear plan para la gestion en el descarte de equipos	Julio Marte	In Progress	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
9	Sept.2021	Establecer y definir los procedimientos para la gestión de los acuerdos, según roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores	Elsa Jimenez	Complete	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
10	Jul.2021	Dar seguimiento al acuerdo con INDOCAL para NORTIC A4	Joana Calderón	Complete	IMPLEMENTACIÓN DE E-GOB	Interoperabilidad
11	Dic.2021	Instalacion de servidor con dominios suficientes	Julio Marte	In Progress	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC
12	Jun.2021	Poner en funcionamiento el boton de pago, para servicios en la pagina de internet	Julio Marte	Complete	USO DE LAS TIC	Gestión y Controles TIC

CRITERIO 5: Procesos

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

- **Acción de mejora:** No se ha identificado la Matriz de Análisis de Expectativa de Partes Interesadas, ni se ha identificado los estándares desde la perspectiva de los consumidores.
- **Acción Realizada:** Desarrollar y aplicar métodos de medición de la expectativa y imagen institucional de la organización obteniendo así respuesta de que los consumidores y la ciudadanía espera recibir la institución.

Evidencia 1: Informe de Análisis de reclamaciones y denuncias por sector.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Análisis de reclamaciones y denuncias por sector

Instituto Nacional de Protección del Consumidor
(Pro Consumidor)

31/07/2021

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS POR SECTOR A JULIO 2021

El presente Informe tiene como objetivo presentar cuáles son las actividades económicas que han recibido más reclamaciones y denuncias por parte de los consumidores que visitan la institución en lo que va del año 2021.

RECLAMACIONES

En la Tabla 1, podemos notar que los tipos de rubros más reclamados a nivel Nacional por los consumidores en lo que va de año son las tiendas por departamentos, los dealers de vehículos, tiendas de electrodomésticos, mueblerías y el sector de construcción inmobiliaria.

Tabla 1.

Rubros	Cantidad de reclamos	Porcentaje
Electrodomésticos	298	11.5%
Tiendas por departamentos	252	9.8%
Comercio y reparación de vehículos	248	9.6%
Constructora	173	6.7%
Mueblerías	127	4.9%
Tiendas	127	4.9%
Transporte de cargas y gobalpa	124	4.8%
Gestión de cobros	108	4.2%
Tiendas de venta y reparación de celulares	102	3.9%
Financieras	94	3.6%
Electrónica y computadoras	79	3.1%
Telecomunicaciones	79	3.1%
Servicio Domicilio	58	2.6%
Actividades de agencias de viajes	61	2.4%
Servicio de salud	61	2.4%
Servicio especializado	43	1.7%
Centro de estudios	42	1.6%
Tienda de motocicletas	40	1.5%
Comercio al detalle y venta al por mayor	39	1.5%
Institución gubernamental	36	1.4%
Bancos comerciales	34	1.3%
Entretención	33	1.3%
Servicios Varios Varios	38	1.5%
Supermercados	26	1.0%
Centro dental	24	0.9%
Ferreterías	24	0.9%

3

Rubros	Cantidad de reclamos	Porcentaje
Tiendas de batería	23	0.9%
Ventas por internet	22	0.9%
Taller de mecánica	22	0.9%
Establecimientos hoteleros	21	0.8%
Gimnasios	17	0.7%
Restaurante	16	0.6%
Aerolínea	13	0.5%
Salón y centro de belleza	12	0.5%
Combustible	12	0.5%
Bienes e inmobiliarias	7	0.3%
Técnico de refrigeración	6	0.2%
Seguros y reaseguros	5	0.2%
Joyerías	5	0.2%
Instalación de equipos	4	0.2%
Otros	4	0.2%
Ebanistería y tapicería	3	0.1%
Lavandería	3	0.1%
Armería	2	0.1%
Colchonería	2	0.1%
Comercio detallista de artículos usados	2	0.1%
Fabricación de artículos para caza	2	0.1%
Funerarias	2	0.1%
Iluminación	2	0.1%
Asociaciones	1	0.0%
Confección de prendas interiores	1	0.0%
Farmacias	1	0.0%
Juguetería	1	0.0%
Óptica	1	0.0%
Panadería	1	0.0%
Total	2583	100.0%

DENUNCIAS

A continuación, se presentan cuáles son los tipos de establecimientos en los cuales los consumidores denuncias más irregularidades y practicas indebidas que afectan tanto a ellos como a la población

En la Tabla 2, podemos notar que los tipos de rubros que son más denunciados por la ciudadanía a nivel nacional son los supermercados, los colmados, los restaurantes o establecimientos de venta de comida y las estaciones de combustibles o envasadoras de GLP.

4

Tabla 2.

Rubros	Cantidad de reclamos	Porcentaje
Colmados	147	20.1%
Supermercados	123	16.8%
Restaurantes	111	15.2%
Combustibles	76	10.4%
Servicio de Salud	31	4.2%
Tiendas	30	4.1%
Farmacias	24	3.3%
Tienda por Departamentos	16	2.2%
Panaderías	15	2.1%
Establecimiento de bebidas	10	1.4%
Tienda de celulares	9	1.2%
hoteles	9	1.2%
Servicio a Domicilio	9	1.2%
Telecomunicaciones	9	1.2%
Centro de belleza	8	1.1%
Comercio detallista de muebles	8	1.1%
Ferreterías	8	1.1%
Almacenes	7	1.0%
COMERCIO	7	1.0%
electrodomésticos	7	1.0%
Constructora	6	0.8%
Envasadora de agua	5	0.7%
Ventas por internet	5	0.7%
Cervecería	4	0.5%
Institución financiera	4	0.5%
Sector agropecuario	4	0.5%
Gestión de cobros	4	0.5%
Servicio de transporte	4	0.5%
Tienda de computadoras	4	0.5%
Agencia de viajes	3	0.4%
Bancos	3	0.4%
Dealer de vehículos	3	0.4%
Institución gubernamental	3	0.4%
Comercio detallista de producto	2	0.3%
Industria de bebidas	2	0.3%
Mercados	2	0.3%
Taller de mecánica	2	0.3%
Cer gobalpa	1	0.1%
Centro de Gomas	1	0.1%

5

Cooperativa	1	0.3%
Dealer de motores	1	0.3%
Entretenimiento	1	0.3%
Lavandería	1	0.3%
Tiendas de electrónica y baterías	1	0.3%
Totales	731	100.0%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego del análisis realizado y verificar cuáles son los rubros más reclamados y denunciados por los consumidores podemos proceder a realizar algunas recomendaciones para darle un trato especial a estos sectores en busca de disminuir el número de reclamaciones y denuncias que estos reciben por acciones que van en detrimento de los consumidores.

Sectores más reclamados	Acciones recomendadas	Descripción de las acciones
<ul style="list-style-type: none"> • Electrodomésticos • Tiendas por departamentos • Comercio y reparación de vehículos (Dealers) • Constructoras 	<p>Dirigir charlas y talleres de BPC a los sectores más reclamados y denunciados.</p> <p>Registrar proveedores inmobiliarios y de construcción.</p>	<p>Realizar capacitaciones en buenas prácticas comerciales priorizando a los sectores más reclamados y denunciados; en especial Dealers de vehículos y tiendas de electrodomésticos.</p> <p>Aumentar el número de proveedores registrados, en el registro de proveedores Inmobiliarios de pro consumidor para estimular mejores prácticas comerciales en el sector inmobiliario y las actividades de promoción, publicidad, agenda, gestión y corretaje de bienes inmuebles.</p>
<p>Sectores más denunciados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colmados • Supermercados • Restaurantes • Combustibles 	<p>Enfocar un mayor porcentaje de las inspecciones a sectores más denunciados (Colmados, Supermercados, Restaurantes, combustibles).</p>	<p>Redirigir más inspecciones de oficina a los colmados, supermercados, restaurantes y el sector combustible al ser los sectores más denunciados; realizar levantamientos de precios, incómodos y etiquetado, verificación de mangueras gasolina y GLP.</p>

6

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

- **Acción de mejora:** No existe un Sistema de monitoreo y evaluación de los servicios electrónicos donde se evidencie participación de los grupos de interés.
- **Acción Realizada:** Implementación de herramientas que nos ayudan a realizar diagnósticos y reportes para monitorear efectivamente nuestra red.

Evidencia 1: Informe de implementación de Software.

<p>Informe de implementación SOPHOS 2020-2021</p> <p>Departamento: Tecnología de la Información y Comunicación.</p> <p>Nombre encargado: Julio Marte</p> <p>Sophos es una herramienta de seguridad y monitoreo adquirida por Proconsumidor con la intención de prevenir y proteger sus equipos tecnológicos contra amenazas externas. Como parte del proceso de mejora continua, se trabaja en la implementación a nivel institucional de algunas herramientas adicionales que vienen contenidas en la suite SOPHOS, que permiten el monitoreo activo de todos los equipos que se encuentran interconectados a la red.</p> <p>En actividad paralela con la actualización de equipos tecnológicos a los colaboradores, se va desarrollando la instalación y cobertura del agente Sophos que permitirá, en adición de la detección de amenazas y actividades sospechosas en cada computador para prevenir ataques, el monitoreo de problemas que presenten los usuarios con herramientas de su uso laboral.</p> <p>Entre los módulos que están en proceso de instalación citamos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulos de protección <p>Se cuenta con diversos módulos para personalizar la protección que ofrece su firewall según sus necesidades individuales y su escenario de despliegue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de redes <p>Toda la protección que se necesita para detener ataques sofisticados y amenazas avanzadas, a la vez que brinda acceso seguro a la red a aquellos en los que se confía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de prevención contra intrusiones de última generación <p>Proporciona protección avanzada contra todo tipo de ataques modernos. Va más allá de los recursos tradicionales de red y de servidor para proteger también a los usuarios y aplicaciones en la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección contra amenazas avanzadas <p>Identificación instantánea y respuesta inmediata ante los ataques más sofisticados de hoy en día. Una protección multinivel identifica las amenazas al instante y Security Heartbeat responde ante las emergencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías VPN avanzadas <p>Añade tecnologías VPN únicas y sencillas, incluido nuestro portal de autoservicio HTML5 sin cliente que facilita enormemente el acceso remoto. También puede utilizar nuestra exclusiva tecnología VPN con dispositivo Ethernet remoto (SD-RED) seguro y ligero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección web <p>Visibilidad y control inigualables sobre toda la actividad web y de aplicaciones de sus usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas webs potentes para grupos y usuarios <p>Proporciona controles de políticas de puerta de enlace web segura para gestionar fácilmente controles web sofisticados de grupos y usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio y control de aplicaciones 	<p>Permite visibilidad y control por usuario sobre miles de aplicaciones con opciones granulares de políticas y conformado de tráfico (QoS) basadas en la categoría de la aplicación, el grado de riesgo y otras características. El Control de aplicaciones sincronizado identifica automáticamente todas las aplicaciones desconocidas, esquivas y personalizadas de su red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección avanzada contra amenazas web <p>Un motor avanzado, respaldado por SophosLabs, que ofrece la máxima protección contra las amenazas web cambiantes y camufladas de hoy en día. Técnicas innovadoras como la emulación en JavaScript, el análisis de comportamiento y la reputación del origen ayudan a garantizar la seguridad de la red.</p> <p>Una vez culminada esta actividad de actualización, restaría únicamente la implementación del cableado estructurado en la institución, para lograr un nivel más profundo de monitoreo y prevención, al tiempo en que se podrá monitorear el desempeño óptimo de los servidores y demás activos digitales.</p>
--	--	---

CRITERIO 7: Resultados en las personas

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

- **Acción de mejora:** No hay indicadores de medición de las capacidades de las personas.
- **Acción Realizada:** Medición de la calidad del servicio al cliente con la finalidad de brindar una mejor experiencia.

Evidencia 1: Ficha de Proceso de servicio al usuario/Indicadores de medición de la Capacitación de los Colaboradores

Título	Responsable
Proceso de Servicio al Usuario	Milagros De La Cruz

Objetivo
Captar y registrar de una manera cortés las reclamaciones y denuncias que los consumidores requieren sean reconocidos sus derechos, al igual que ofrecer informaciones de orientación o seguimiento de un caso.

Alcance
Este procedimiento aplica al proceso de atención al usuario desde la recepción de la solicitud del consumidor, orientación, registro y tramitación de las denuncias, quejas o reclamaciones hasta que el agente envía el expediente al departamento correspondiente.

Documentación que lo sustenta (procedimientos, instructivos, registros)	
Código	Título del documento
SEU-PRO-01	Procedimiento de Atención al Usuario
SEU-INS-01	Instructivo de <u>Call Center</u>

Indicadores de la eficiencia			
Indicador	Fuente	Medio de verificación	Frecuencia
Reducir en un 90% el número de reclamaciones pendientes de tramitación en el SGTP	Carpeta de cada representante en el SGTP Nota: El mes enero será la línea base	$\frac{Mes\ actual - Mes\ anterior}{Mes\ anterior} \times 100$	Trimestral
90% de los turnos atendidos dentro del rango establecido (45 min.)	Sistema de turnos	$\frac{Tiempo\ de\ atención\ establecido}{Tiempo\ de\ atención\ promedio} \times 100$	Mensual
Porcentaje de llamadas atendidas.	Informe Tecnología de la Información	$\frac{Llamadas\ atendidas}{Llamadas\ recibidas} \times 100$	Mensual
Satisfacción del cliente	Reporte sistema <u>Byom!</u>	Calificación arrojada software de satisfacción al cliente	Mensual
90% Capacitación de los Colaboradores	Recursos Humanos	$\frac{Capacitaciones\ proyectadas}{Capacitaciones\ realizadas} \times 100$	Anual

Evidencia 1: Ficha de Proceso de Monitoreo, Seguimiento y Control/Indicadores de medición de la eficiencia

Título		Responsable	
Proceso Control, Monitoreo y Evaluación.		Encargado Departamento Planificación	
Objetivo			
Controlar, medir y evaluar todas las actividades planificadas y procesos gestionados en Pro Consumidor, para la comprobación de la correcta ejecución de sus actividades y medir su efectividad.			
Alcance			
Aplica para todas las actividades planificadas y los procesos gestionados desde Pro Consumidor.			
Documentación que lo sustenta (procedimientos, instructivos, registros)			
Código	Título del documento		
GRL-PRO-08 y registros	Gestión de Procesos		
GRL-PRO-09 y registros	Control y mejora del sistema		
PDI-PRO-01 y registros	Planificación, seguimiento, monitoreo y control		
PDI-PRO-04 y registros	Autoevaluación Institucional		
PDI-PRO-05 y registros	Control Interno		
IVG-PRO-02 y registros	Supervisión a las inspecciones		
GRL-PRO-06 y registros	Buzón de quejas, sugerencias y Felicitaciones		
Indicadores de la eficiencia			
Indicador	Fuente	Medio de verificación	Frecuencia
Diseño 100% del plan de mejora cada proceso.	GRL-FO-PRO-09 2	$\frac{\text{Cantidad de planes de mejora realizados}}{\text{Cantidad de procesos(9)}}$	Semestral
Medición 100% de los procesos correspondientes	GRL-FO-PRO-08 3	$\frac{\text{Cantidad de procesos evaluados}}{\text{Cantidad de procesos a evaluar}}$	Mensual
Cumplidos al 85% las actividades de mejora	GRL-FO-PRO-05 3	$\frac{\text{Actividades de mejora realizadas}}{\text{Actividades de mejora planificadas}} \times 100$	Semestral
Medición del porcentaje de quejas de servicios recibidas	GRL-FO-PRO-06 3	$\frac{\text{Quejas recibidas en SEU}}{\text{Quejas Totales}} \times 100$	Cuatrimestral

CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social.

- **Acción de mejora:** Falta de implementación de procedimiento de donaciones
- **Acción Realizada:** Socialización de procedimiento de donaciones.

Evidencia 1: Listado Asistencia de Socialización Procedimiento Donaciones.

 PRO CONSUMIDOR <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>		Listado de asistencia				PDI-FO-PRO-03 1	
		Formulario de Planificación y Desarrollo				Versión: 01	Página 1 de 1
Tema:	Socialización procedimiento de donaciones				Tipo de reunión:	<input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna	
Área:	Planificación y Desarrollo Institucional				Fecha:	1-09-2021	
Lugar:	Salón de multusos				Hora:	12:00 m.-01:00 p.m	
No	Nombre	Género	Organización/ Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Kathy Tavárez	<input checked="" type="checkbox"/> M	financiera	Enc.	CAJ 222 EXT 281	Kathy.Tavarez	<i>Kathy Tavarez</i>
2	Alejandro Ramirez	<input checked="" type="checkbox"/> F	Planificación	Analista	281	Alejandro.Ramirez@proconsumidor.gub.do	<i>Alejandro Ramirez</i>
3	Alonso Quiroz	<input checked="" type="checkbox"/> M	juridica	Analista legal	354	Alonso.Suarez@proconsumidor.gub.do	<i>Alonso Quiroz</i>
4	Luis Y. Camero	<input checked="" type="checkbox"/> F	Planificación	Asesor	281	Luis.Y.Camero@proconsumidor.gub.do	<i>Luis Y. Camero</i>
5	Alga Hato	<input checked="" type="checkbox"/> M	Institucional	Enc	306	Alga.Hato@proconsumidor.gub.do	<i>Alga Hato</i>
6		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M					
7		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M					
8		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M					
9		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M					
10		<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M					

Responsable: *Anthony R. Cruz*

4. Conclusiones:

Al realizar esta evaluación nos damos cuenta que hemos avanzados en las metas trazadas durante todo este año. El plan de mejora CAF 2021-2022 se aprobó por las autoridades de la nueva gestión en el mes de abril, firmándose posteriormente el acuerdo EDI.

En general, el avance es de un 50%. Las acciones pendientes para los próximos meses, son las que requieren de mayores transformaciones e implican la ejecución de presupuesto y mayor integración de las diversas áreas involucradas.

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.