



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Pro Consumidor**

**FECHA**

**14 de septiembre 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Si, están formuladas y desarrolladas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Informes de reuniones con el personal y con la Junta Directiva</li> <li>➤ Listados, programas y convocatorias</li> </ul> <p>Si, el Plan Estratégico que contiene la Misión, Visión, está alineado con el marco de valores del sector Publico, véase primera parte del PEI</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Informes de reuniones con el personal y con la Junta Directiva</li> </ul> <p>Se ha asegurado que los diversos grupos de interés tengan acceso a la Misión, Visión de Pro Consumidor Se le hace entrega a cada empleado del Código de ética institucional de forma electrónica, correo confirmando el envío, todos los meses el Comité de Ética Institucional sube al boletín interno un valor ético y lo analiza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El proceso de inducción al nuevo personal incluye los principales valores éticos contenidos en el Código de Ética Institucional</li> </ul>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>La Coordinadora del Código de Ética participa en el proceso de inducción de nuevo personal</p> <p>Puesta en funcionamiento del comité de cultura que donde se fomenta el conocimiento de misión y valores a los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pág. WEB de Pro Consumidor</li> <li>➤ Cuadros de la declaración de Misión, Visión</li> <li>➤ La Misión forma parte de los carnet de cada empleado</li> <li>➤ Se encuentra descrito como parte del proceso de inducción del personal que se integra a la institución.</li> <li>➤ Taller de socialización Misión, Visión, con convocatoria, fotos y listados</li> <li>➤ Envío documento desde el Departamento de RRHH a cada correo del personal</li> </ul> <p>En el marco de la formulación del nuevo Plan Estratégico, fueron actualizadas las estrategias y se realizó un análisis de coyuntura con la técnica FODA</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan estratégico 2021-2024</li> </ul> <p>Existencia de buzón de quejas donde pueda informarse de manera anónima cualquier inconformidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>➤</p> <p>➤</p>
---	---	-------------------

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. 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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulación del Código de Ética</li> <li>➤ Proceso de socialización del Código de Ética con todos los Colaboradores de Pro Consumidor</li> <li>➤ Campaña permanente de todos los valores éticos contemplados en el Código de Ética</li> <li>➤ Instructivo para la entrega del Código de Ética a los Proveedores de Productos y Servicios a Pro Consumidor</li> </ul> <p>Están especificados mecanismos en el código de ética donde se evitan posibles casos de corrupción. Como la prohibición del recibimiento de regalos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Charla con Representantes del Comité de Ética, sobre conflictos de intereses y cómo enfrentarlos, comunicación de solicitud de charlista del Comité de Ética, convocatoria personal, fotos</li> <li>➤ Se cuenta con un buzón para depositar quejas, sugerencias y opiniones de los empleados sobre la gestión</li> </ul> <p>Pro Consumidor realiza periódicamente una encuesta de clima laboral donde se ve reflejada la relación entre directivos y empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe encuesta de clima y plan de mejora años 2019 y 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤</li> </ul>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. 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 (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>➤ Pro Consumidor cuenta con un Manual de Cargos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Manual de Cargos</p> <p>➤ Resolución en que el MAP aprueba la utilización del manual de cargos en Pro Consumidor.</p> <p>La institución tiene establecida una estructura vinculada al manual de funciones de la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Correos revisión estructura a RRHH</p> <p>➤ Resolución nueva Estructura</p> <p>➤ Resoluciones sobre cambios departamentales</p> <p>El Plan Operativo contiene los indicadores para cada objetivo descrito</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Plan Operativo en armonía con el PEI</p> <p>Se han documentado todo lo vinculante al control interno y su gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Se cuenta con la Matriz de Riesgo</p> <p>➤ Evaluación trimestral del POA</p>	<p>No existe un sistema estratégico informático de monitoreo para cumplimientos de actividades a mediano y corto plazo.</p>

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se cuenta con un Sistema de Control Interno, fundamento en NOBACI</li> </ul> <p>Acreditación en Norma ISO 1720</p> <p>En proceso de preparación para implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de acreditación</li> <li>➤ Convocatorias a actividades educativas, informe de resultado actividades, listados de participación, fotos, contratación de facilitadores y consultores, coordinación con instituciones para solicitar facilitación de cursos</li> </ul> <p>Pro Consumidor desarrolla una serie de aplicativos electrónicos y APP que permiten agilizar los servicios institucionales y que forman parte del Gobierno Digital, por lo tanto pueden ser consultados desde cualquier región del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pago de servicios por la página web</li> <li>➤ Proco App</li> </ul> <p>Portal WEB, manejo de Redes Sociales,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación y Seguimiento a Programas y Herramientas tecnológicas</li> <li>➤ Desarrollo de herramienta Pro Concilia</li> <li>➤ Diseño y seguimiento a la arquitectura tecnológica institucional</li> </ul>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación del sistema de turnos servicios al usuario</li> <li>➤ Programa de apoyo a la Interconexión regional</li> <li>➤ Portal cautivo con autenticación de redes sociales</li> <li>➤ SIDIP: Sistema Dominicano de Información de Precios.</li> </ul> <p>Existencia de salón de reuniones para el desarrollo de las actividades en común Reuniones permanentes de la Dirección Ejecutiva con el equipo de Encargados Puntualmente la DE realiza reuniones con todo el personal de Pro Consumidor. Creación de equipos interdepartamentales para el cumplimiento de proyectos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convocatorias de reuniones</li> <li>➤ Informes de reuniones ejecutivas</li> <li>➤ Fotos y Listados</li> </ul> <p>Se realiza de forma sistemática las actividades para una efectiva comunicación externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Boletín Digital</li> <li>➤ Murales institucionales</li> <li>➤ Metodología de información interna y externa</li> </ul> <p>Orientación de la DE a la certificación del Cuerpo de Inspectores con la Norma ISO NordomI720 e ISO 9001</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicaciones internas</li> <li>➤ Programación de cursos para la acreditación</li> </ul>	<p>Establecimiento de un procedimiento para Comunicación interna.</p>
--	---	---

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratación de Facilitadores externos</li> <li>➤ Listado de participantes</li> <li>➤ Evaluaciones de eventos y talleres, fotos</li> </ul> <p>Reunión de la DE motivando a todos/as a apoyar el proceso de certificación ISO 17020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Listado de participantes</li> </ul>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En Pro Consumidor, se presenta un amplio compromiso por el fomento y mantenimiento de los valores mediante el correcto ejemplo ético aplicado en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Código de Ética Pro Consumidor</li> <li>➤ Manual de Políticas de RRHH.</li> </ul> <p>Dentro del Instituto, se promueven acciones de una cultura de confianza mutua y de respeto entre encargados departamentales y divisionales, así como de sus empleados. De igual forma, se realizan campañas internas de socialización y fomento de medidas en contra de todo tipo de discriminación. Adecuación de instalaciones de Pro Consumidor de forma que sean inclusivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adecuación de instalaciones de Pro Consumidor para que sean inclusivas</li> <li>➤ Código de Ética TSS</li> <li>➤ Campaña interna de las políticas de RRHH</li> </ul> <p>Los empleados se encuentran informados de manera periódica de los asuntos claves referentes a la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correo Internos, Boletín interno</li> <li>➤ Publicación de informes y Estadísticas. Charlas de sensibilización.</li> <li>➤ Intranet Pro Consumidor</li> </ul> <p>Los empleados son impulsados a la consecución de los objetivos generales de la organización, a través de planes de capacitaciones y adiestramientos pagados por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Capacitación y Adiestramiento de RRHH.</li> <li>➤ Evaluación del Desempeño.</li> <li>➤ Diagnóstico de Necesidades de Capacitación</li> </ul> <p>En la Institución se provee de retroalimentación referente al desempeño a los empleados para fines de mejora organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	---	--



<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia que los líderes de la institución aceptan las recomendaciones y propuestas realizadas por los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de las reuniones de la DE con los Encargados de Departamentos.</li> <li>➤ Evidencias convocatorias a reuniones, informes de encargados, listados de participantes.</li> </ul>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>La institución ofrece reconocimientos a los colaboradores sobresalientes que participan en concursos de campañas de la institución, así como bonos por desempeños.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocimiento Empleado y a equipos de empleados que participan en concursos de campañas de la institución</li> <li>➤ Incentivo por Evaluación del Desempeño.</li> <li>➤ Incentivos a los empleados por fechas extraordinarias de la institución.</li> </ul>	<p>Establecimiento de un procedimiento para reconocimiento del personal con evaluación periódica.</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Las necesidades y circunstancias personales son atendidas y respondidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitudes de Licencias con o sin disfrute de salario.</li> <li>➤ Permisos</li> <li>➤ Atención a necesidades de personal con condiciones especiales</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Como máquinas con sistema auditivo para ciegos</li> <li>➤ Acceso a personas con condiciones especiales</li> <li>➤ Atención a situaciones particulares de salud del personal siempre atento al mandato de la ley pero con atención a los casos especiales</li> <li>➤ Respeto e inclusión a personal con diferencias y preferencias particulares</li> </ul>	
--	--	--

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional de Pro Consumidor fue elaborado a partir de la identificación de las necesidades de los diferentes grupos de interés. De igual forma, se aplicó el diseño del FODA, se formularon los posibles productos, las estrategias por productos, los indicadores y metas, asignándose, mediante el análisis conjunto, a los POA de cada unidad los compromisos resultantes que correspondan. También se consideran las iniciativas partiendo de una actualización, de los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formularios de identificación de necesidades grupos de interés</li> </ul> <p>Pro Consumidor está comprometido a colaborar con el desarrollo de políticas públicas relacionadas al sector comercio, el</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>mismo del cual somos pertenecientes, así como con cualquier otra institución de otro sector.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de acuerdos con instituciones públicas y privadas</li> <li>➤ Participación en mesas de definición de políticas públicas con el Ministerio de la Presidencia y el gabinete de políticas sociales a fin de definir políticas particulares de protección a los derechos de los consumidores.</li> <li>➤ Convocatoria, listado de participación, propuestas institucional</li> </ul> <p>En Materia de Políticas Públicas el gobierno procura lograr mercados competitivos en el lado de la oferta a través de políticas de competencia destinadas a garantizar tanto equilibrio económico como impedir que la concentración del mercado perjudique los intereses de la parte productiva, ni de la parte de consumidores, además de que se garantice sanciones legales efectivas en contra de fraudes, conductas engañosas y confabulación entre los proveedores. Las Políticas Públicas de consumidores garantizan tanto la prevalencia de los derechos de consumidores como, como control de la calidad de los productos en el mercado y acompañamiento a reclamaciones de los consumidores y promoción de buenas prácticas comerciales y esto lo hace a través de Pro Consumidor.</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Todas las acciones de Pro Consumidor: Conciliaciones, servicios, educación a consumidores y promoción de buenas prácticas comerciales, Memorias, publicaciones, ruedas de prensa.</li> </ul> <p>Los productos y servicios ofrecidos por la institución están directamente alineados con las políticas públicas y decisiones políticas en acuerdo con las autoridades acerca de los recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación a presidencia de los indicadores positivos de pro Consumidor a fin de solicitud de incremento de presupuesto con la finalidad de incrementar y mejorar los servicios institucionales</li> <li>➤ POA 2021</li> <li>➤ PEI 2021-2024</li> </ul> <p>El sistema de gestión de la organización involucra a los políticos y otros grupos de interés en su desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniones con representantes de otras instituciones y con líderes de organizaciones a fin de definir acuerdos de corresponsabilidad en los de los derechos de los consumidores</li> </ul>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de sugerencias</li> <li>➤ Cuestionario directo de satisfacción de usuarios</li> <li>➤ Cuestionario en línea sobre opinión de la calidad de los servicios</li> </ul> <p>La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, se encarga de mantener relaciones periódicas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agenda de la D.E.</li> </ul> <p>En Pro Consumidor se desarrollan y mantienen alianzas y trabajos con grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se evidencia que la organización mantiene relaciones periódicas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas;</li> <li>➤ Solicitud de citas, comprobación de citas, fotos, informes de seguimiento a temas.</li> <li>➤ Se muestra la promoción de acciones conjuntas con diversas organizaciones e instituciones creando mesas de trabajo interinstitucionales (convenios, reuniones, comunicaciones, imágenes, publicaciones, ruedas de prensa)</li> </ul>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se evidencia que la institución promueve la participación institucional en escenarios donde se definen políticas públicas y se toman decisiones. (informes de participación en comités técnicos, propuestas presentadas);</li> <li>➤ Se muestra la relación de las autoridades con instituciones y entes sectoriales, tales como, MSP, MAP, MICM, MEPYD, MOPC, MA, MIMARENA, MH, MINPRE, MIREX, DIGEPRES, CONTRALORÍA, INDOCAL, ONE, OPTIC, FEDOMU, IDAC, DGA, ODAC, LAVECEN, IIBI, CAASD, PROTECOM, CNE, CDEEE, EDES, DIDA, INDOTEL, DIGEIG, JAC, CECCOM, ADESS;</li> <li>➤ Se han desarrollado alianzas con diversos grupos de interés e instituciones: Universidades, 12 Hospitales y Patología Forense, CODIA, CARD, CMD, INFOTEP, Asociación Abogados Santiago, Organizaciones de Consumidores, PROSOLI, JAD, ACOPROVI, CEDAF (Acuerdos, programas ejecutados en conjunto).</li> </ul> <p>Pro Consumidor participa activamente en las actividades organizadas por las asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la participación de la organización en actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés. (Fotos, informes, designaciones internas, reseñas periodísticas)</p> <p>Se contribuye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicaciones en nuestra página Web. Publicaciones en el periódico.</li> <li>➤ Proceso Carta compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>El concepto de marketing del ITLA se centra en los grupos de interés mediante conceptos específicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicaciones en nuestra página Web.</li> <li>➤ Participación en Redes sociales</li> <li>➤ Respuesta de la ciudadanía de consumidores a través de redes sociales</li> <li>➤ Posicionamiento de Pro Consumidor con altos rating de popularidad y aceptación en el marco de las instituciones públicas DIGEPRES</li> </ul>	
--	---	--

--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li>   <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li>   <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> </ol>	<p>Se ha elaborado una Matriz de relación entre grupos de interés y sus expectativas, y a la vez se comunican.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI 2021-2024</li> </ul> <p>Se recopila de forma sistemática la información sobre algunos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso de análisis sobre estado de situación de las Organizaciones de consumidores, Desarrollado con Proyecto coordinado con Ministerio de Industria y Comercio y con apoyo de la Unión Europea</li> </ul> <p>Se cuenta con varios mecanismos y herramientas para la recolección de información de los grupos de interés tanto internos como externos con los cuales se obtiene una retroalimentación de la</p>	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>satisfacción, las necesidades y sus expectativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sondeos realizados sobre la intención de comportamiento de compra de la sociedad dominicana tomando en cuenta datos socios demográficos y económicos.</li> <li>➤ Encuesta de Clima Laboral</li> <li>➤ Buzón de Sugerencias general,</li> <li>➤ Buzón de Sugerencias del Portal WEB.,</li> </ul> <p>Se recopila de forma sistemática información relevante de gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de Gestión mensuales, semestrales y Memoria anual</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción de usuario</li> <li>➤ Buzones para quejas reclamaciones y opiniones de los ciudadanos que reciben servicios</li> <li>➤ Procedimiento para correcto tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> </ul> <p>Se analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ FODA</li> <li>➤ Gestión de Riesgos con</li> <li>➤ Evaluación CAF</li> <li>➤ Evaluación NOBACI</li> </ul>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> </ol>	<p>De forma anual la institución define los Planes Operativos de cada departamento, los cuales están directamente asociados a la misión y visión institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Plan Operativo 2021</li> </ul> <p>Se realizan esfuerzos para involucrar a la mayor cantidad de grupos de interés identificados para el desarrollo de la estrategia institucional priorizando sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evidencia levantamiento del FODA</li> </ul> <p>La institución evalúa los outputs y los outcomes conseguidos por los servicios facilitados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de resultados mensual, semestral, anual</li> </ul> <p>La institución cuenta con un presupuesto financiero anual y una planificación de las compras para asegurar la disponibilidad de los recursos en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Plan Operativo 2021</li> <li>➤ Solicitud de presupuesto</li> </ul>	

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución cuenta con procedimientos y mecanismos para equilibrar las cargas de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación Pro Consumidor en el Punto GOB de la OPTIC y en</li> <li>➤ Gobierno Digital</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se cuentan con políticas de responsabilidad social en los procedimientos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proyecto de Responsabilidad Social de Pro Comunidad:</li> <li>➤ Proyecto Responsabilidad Social Pro consumidor: El Sector Los Praditos una Comunidad que promueve el consumo responsable</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>La estrategia y planificación se ha definido mediante el marco temporal, procesos, proyectos y estructura organizativa adecuada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Plan Operativo 2021</li> </ul> <p>En el Plan Estratégico Institucional se detalla cada uno de sus objetivos y ejes estratégicos, los cuales se cumplen a través de los Planes Operativos Anuales, que a su vez se especifican en actividades puntuales que son plasmadas en los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Operativo 2021</li> <li>➤ Definición de objetivos operativos en armonía con el Plan Estratégico</li> </ul> <p>El Departamento de Planificación estratégica es el encargado de gestionar y darle seguimiento al cumplimiento de los Planes Operativos Anuales de la institución los cuales cuentan con resultados medibles por medio de indicadores, estos Planes Operativos Anuales se desprenden del cumplimiento de los ejes del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Listado de los indicadores definidos para cada objetivo</li> </ul>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza jornadas de sensibilización para comunicar de manera eficaz el desarrollo de los POA, PEI, OE, etc....</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos de convocatoria a socializar el PE, el POA, y los Objetivos estratégicos</li> <li>➤ Boletín interno</li> <li>➤ INTRANET</li> </ul>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Se desarrolla y aplican métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Funciones</li> <li>➤ Manual de Cargos</li> <li>➤ Fichas de Procesos e Indicadores</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>En cuanto a la medición del rendimiento de la organización, la institución cuenta con encuestas de satisfacción que permite conocer cómo se siente el cliente con el servicio brindado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia de Fichas de procesos con indicadores definidos por área.</li> </ul>	<p>No existen indicadores que midan los productos, servicios e impacto: eficiencia. Se debe implementar de indicadores midan (productos/ servicios y resultados: Eficacia.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evalúan periódicamente las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	➤ Matriz de relación entre grupos de interés y sus expectativas	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Realización de diferentes proyectos de cooperación entre Pro Consumidor e instituciones homólogas de otros países.  <b>Evidencia:</b> Informes, videos de conferencias, fotografías.	No se han realizado de Benchmarking a nivel local con otras instituciones públicas
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se han diseñado los indicadores sobre innovación y cambio en base a la demanda externa y su Cuadro de Mando de indicadores.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		Se debe consensuar para con los Grupos de Interés la planificación institucional y su implementación
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Orientación de la DE a la certificación del Cuerpo de Inspectores con la Norma ISO Nordom I 720 y ISO 9001 <b>Evidencias:</b> ➤ Comunicaciones internas ➤ Programación de cursos para la acreditación ➤ Contratación de Facilitadores externos ➤ Listado de participantes Evaluaciones de eventos y talleres, fotos	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA 2021</li> <li>➤ Procedimiento de control de cambios a la planificación</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		Falta diseñar el Procedimiento de Manejo de Cambios y Comunicación del Sistema de Gestión Integrado de la TSS.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se promueve el uso de herramientas de administración electrónica. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso de redes,</li> <li>➤ Proco APP</li> <li>➤ SIDIP</li> <li>➤ Pro Concilia</li> </ul>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA 2021</li> </ul>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>➤ Planificación de RRHH trimestral</p> <p>Se desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Política de RRHH</li> <li>➤ Manual de Inducción</li> </ul> <p>Aseguramos las capacidades de las personas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Funciones</li> <li>➤ Manual de Cargo</li> <li>➤ Resolución aprobación estructura</li> <li>➤ Aplicación de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</li> <li>➤ Programa de Capacitación.</li> <li>➤ Aplicación de pruebas psicométricas durante el proceso de reclutamiento.</li> <li>➤ Levantamiento de perfiles.</li> </ul> <p>La institución ha desarrollado e implementado un procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Políticas de RRHH y DO.</li> <li>➤ Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>➤ Manual de Cargos.</li> </ul>	<p>Incumplimiento con la realización de concursos de oposición trimestralmente, internos y externos.</p> <p>Falta la ejecución del Programa de Reconocimiento interno</p>
--	---	---

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se evidencia que los supervisores de área, pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones de periodo probatorio y anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Evaluación de Desempeño</li> <li>➤ Programa de Reconocimiento.</li> </ul>	<p>Falta la ejecución de Concursos internos</p>
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia la existencia del Manual de Cargos y el manual de organización y funciones donde se detallan las competencias y funciones para cada puesto y para realizar los planes de desarrollo de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Funciones</li> <li>➤ Manual de Cargo</li> </ul>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>		<p>Falta un Programa de Capacitación sobre servicios on- line como campos de estrategias virtuales.</p>
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>Faltan los Concursos Internos y externos.</p>

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y</p>		<p>Falta un procedimiento para el Levantamiento de perfiles y falta realizar un Diccionario de competencia en habilidades</p>

compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.		
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Se debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades. <b>Evidencia:</b> ➤ Programa de Capacitación ➤ Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Pro Consumidor desarrollo un proceso de capacitación a todos los niveles con todos los empleados de acuerdo a áreas de competencia, necesidades detectadas en el diagnóstico y proyección de necesidades de competencia de la institución. <b>Evidencia:</b> ➤ Listado de cursos realizados ➤ Convocatorias ➤ Evaluaciones de los participantes ➤ Programas	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y competencias requeridas. <b>Evidencia:</b> ➤ Curso-taller supervisión y liderazgo ➤ Manejo efectivo del tiempo	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Los colaboradores de nuevo ingreso de Pro Consumidor reciben la asignación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, ofrecerle explicación sobre los quehaceres del área, así como la inducción a todo el personal del nuevo ingreso. <b>Evidencia:</b> ➤ Manual de inducción ➤ Formulario de Inducción	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario evaluación de la Inducción</li> </ul>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de Concursos Internos y por sugerencias de los jefes de áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas de promoción y traslado.</li> </ul>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se evidencia que los colaboradores participan en capacitaciones online y presenciales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</li> <li>➤ Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Planificamos actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y ética.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promoción del Código de Ética</li> <li>➤ Campaña de Conflictos de interés</li> <li>➤ Campaña de ética a través del intranet y de boletín electrónico interno</li> <li>➤ En la institución hay personas con diversidades las cuales no fueron impedimento para su contratación</li> </ul>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	<p>Se evidencia que los colaboradores multiplican el conocimiento recibido y se realiza la evaluación de la capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formulario Evaluación de la Capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe general de evaluaciones de todas las actividades de capacitación desarrolladas</li> </ul>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Se revisa periódicamente la necesidad de promoción de carreras para las mujeres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La mayor cantidad de empleados de la Pro Consumidor son mujeres y muchas de estas tienen puestos de dirección.</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayuda a la Memoria e informes</li> </ul>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>La institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convocatoria a Mesas de trabajo entre departamentos, informes, listados</li> </ul>	No existen Buzones de sugerencias internas.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>Involucramos a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos al personal para sus aportes al POA 2021</li> </ul>	

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se procura el acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos de desempeño</li> <li>➤ Indicadores de gestión</li> </ul>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de clima organizacional y su correspondientes Planes de mejora.</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		<p>No existe un Procedimiento para Evaluación de Supervisor Inmediato.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución ha asegurado buenas condiciones ambientales con los espacios de trabajos adecuados y climatizados para la actividad que se realiza y de manera recurrente realiza charlas y talleres sobre el cuidado de la salud, al igual que operativos médicos planificados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora de la Infraestructura</li> <li>➤ Consultorio médico de Pro Consumidor abierto a todo el que lo requiera</li> <li>➤ Informe de estado de salud general de los trabajadores</li> <li>➤ Curso de ergonomía y salud ocupacional</li> <li>➤ Lista de personas consultadas, listado de participantes en cursos y talleres</li> </ul>	<p>Se debe ampliar el alcance de consultorio médico de forma que tenga la capacidad de responder a las diferentes necesidades de los colaboradores ejemplo: Incluir experto en psicología y en odontología.</p>

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La institución garantiza las condiciones que facilitan la conciliación laboral y personal de los empleados, concediéndole permisos o licencias a todos aquellos empleados que tengan la necesidad de requerirlo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política de Permisos</li> <li>➤ Política de Licencia sin disfrute de salario</li> <li>➤ Cumplimiento ley permiso de maternidad.</li> <li>➤ Licencias para estudios y docencia</li> </ul>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Pro Consumidor cuenta con una política de inclusión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En nómina Numero de personal que pasan de los 60 años, personal que viven con limitaciones motoras, de visión y con el Síndrome de Amelia</li> <li>➤ Adecuación de transporte ida y vuelta para persona con discapacidad visual.</li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>		<p>Falta la ejecución del programa de reconocimiento y la definición de las Políticas de beneficios.</p>

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

#### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>En Pro Consumidor, procuramos mantener elaciones con organizaciones claves de los sectores identificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alianzas y acuerdos-Se muestra la relación de las autoridades con instituciones y entes sectoriales, tales como, MSP, MAP, MICM, MEPYD, MOPC, MA, MIMARENA, MH, MINPRE, MIREX, DIGEPRES, CONTRALORÍA, INDOCAL, ONE, OPTIC, FEDOMU, IDAC, DGA, ODAC, LAVECEN, IIBI, CAASD, PROTECOM, CNE, CDEEE, EDES, DIDA, INDOTEL, DIGEIG, JAC, CECCOM, ADESS;</li> <li>➤ Se han desarrollado alianzas con diversos grupos de interés e instituciones: Universidades, 12 Hospitales y Patología Forense, CODIA, CARD, CMD, INFOTEP, Asociación Abogados Santiago, Organizaciones de Consumidores, PROSOLI, JAD, ACOPROVI, CEDAF (Acuerdos, programas ejecutados en conjunto)</li> </ul>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se desarrollan acuerdos de colaboración con enfoque en el cumplimiento de nuestra responsabilidad social e impacto socioeconómico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alianzas y acuerdos-Se muestra la relación de las autoridades con instituciones y entes sectoriales,</li> </ul>	

	<p>tales como, MSP, MAP, MICM, MEPYD, MOPC, MA, MIMARENA, MH, MINPRE, MIREX, DIGEPRES, CONTRALORÍA, INDOCAL, ONE, OPTIC, FEDOMU, IDAC, DGA, ODAC, LAVECEN, IIBI, CAASD, PROTECOM, CNE, CDEEE, EDES, DIDA, INDOTEL, DIGEIG, JAC, CECCOM, ADESS;</p> <p>➤ -Se han desarrollado alianzas con diversos grupos de interés e instituciones: Universidades, 12 Hospitales y Patología Forense, CODIA, CARD, CMD, INFOTEP, Asociación Abogados Santiago, Organizaciones de Consumidores, PROSOLI, JAD, ACOPROVI, CEDAF (Acuerdos, programas ejecutados en conjunto);</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución mantiene colaboraciones con organizaciones del sector público pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Carta compromiso de que se le compran y /o contratan servicios a suplidores que cumplen con los requerimientos de compras y contrataciones.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La institución realiza el monitoreo y evaluación de sus alianzas o colaboraciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Evaluaciones periódicas a acuerdos interinstitucionales.</p>	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han realizado análisis, de oportunidades de alianzas APP con empresas donde pueda verse favorecido Pro Consumidor y la misma.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia en los acuerdos vigentes la definición de las responsabilidades de cada miembro participante. <b>Evidencias:</b> ➤ Contrato de las diferentes alianzas previamente citadas.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia la realización de capacitaciones con homólogos internacionales para mejora de los procesos. <b>Evidencias:</b> ➤ Ejecución de proyecto de cooperación internacional para fortalecimiento institucional con la Defensoría del Consumidor del Salvador.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia el intercambio de buenas prácticas fruto de los acuerdos y relaciones creadas por la institución. <b>Evidencias:</b> ➤ Benchlearning y el benchmarking con otras las instituciones con las cuales tenemos acuerdos o coordinaciones.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Seleccionamos a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. <b>Evidencia:</b> ➤ Carta compromiso de que se le compran y /o contratan servicios a suplidores que cumplen con los requerimientos de compras y contrataciones.	

## SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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.).	El departamento de Comunicaciones responde a la política de información institucional. <b>Evidencias:</b> ➤ Portal Web, boletines informativos	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Incentivamos a los ciudadanos/clientes a que los mismos expresen sus necesidades y requisitos. <b>Evidencias:</b> ➤ Actividades educativas con diferentes comunidades donde estos muestran necesidades	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se incentiva a través de Buzón de sugerencias, formularios de quejas y sugerencias a nivel interno de la organización y encuestas de clima. <b>Evidencia:</b> ➤ Buzón de sugerencias generales ➤ Formularios de quejas y sugerencias interno a la organización ➤ Encuesta de clima	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, a través de los medios nombrados a continuación. <b>Evidencia:</b> ➤ Buzón de sugerencias generales ➤ Formularios de quejas y sugerencias interno a la organización ➤ Encuesta de clima	

<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura un funcionamiento transparente de sus procesos.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes Estadístico.</li> <li>➤ Informe de Credibilidad y Transparencia subidos al portal</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La institución elabora una encuesta de satisfacción al ciudadano y elabora informes periódicos de seguimiento a los hallazgos de la misma, así como la utilización del Buzón de quejas y sugerencias.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción a usuarios</li> </ul>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La institución se encuentra en la implementación de la Carta Compromiso, en la cual se detalla al ciudadano todos los servicios disponibles en la institución y los tiempos aceptables de respuesta.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de la Carta Compromiso</li> </ul>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Se evidencia que la institución se asegura de disponer de esta información actualizada.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas de comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.</li> </ul>	<p>No existen los sistemas informáticos que permitan mejorar los tiempos en la realización de las encuestas, por ejemplo, que se remitan al usuario 24 horas después de recibido el servicio.</p>

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia la conexión del POA y el PACC en el Presupuesto anual. <b>Evidencia:</b> ➤ POA 2021 ➤ PACC 2021	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		Falta realizar análisis de mapa de riesgo financiero
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se realizan esfuerzos institucionales para asegurar la transparencia financiera y presupuestaria a través de los sub-portales de transparencia. <b>Evidencia:</b> ➤ Publicaciones realizadas en el Portal de transparencia institucional ➤ Declaración Jurada de Patrimonio ➤ Presupuesto aprobado ➤ Ejecución presupuestaria de los periodos correspondientes ➤ Procesos de Compra ➤ Relación de Cuentas por pagar e ingresos y de gastos	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se monitorea la implementación de un sistema de contabilidad de costos
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. <b>Evidencias:</b> ➤ Uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. <b>Evidencias</b> ➤ Se cuenta con descripción de puestos y acción de personal de cada empleado	

<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Plan Estratégico, Presupuesto institucional basados en sostenibilidad y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico</li> <li>➤ POA</li> <li>➤ Presupuesto institucional</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporte de Medición Ejecución del Presupuesto Financiero y Físico</li> </ul>	

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Existe la metodología de información y comunicación interna y externa, en la comunicación interna se definen: Planificación e identificación de la información a generar, Preparación y entrega de la información, Control del sistema de información y comunicación y perfeccionamiento de la información y la comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento aprobado, socializado y en funcionamiento.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución dispone de herramientas para garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metodología de Información y comunicación interna y externa,</li> </ul>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>diseñada, validada, socializada y publicada o en funcionamiento.</p> <p>Pro Consumidor controla constantemente la información y el conocimiento de la organización asegurando la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro activo de información</li> <li>➤ Manual de políticas y estándares de seguridad informática para usuarios de Pro Consumidor</li> <li>➤ Programa de protección antivirus McAfee.</li> <li>➤ Clave para acceso a las computadoras y los diferentes softwares que usa la compañía.</li> <li>➤ Backup de la información.</li> </ul> <p>Se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intranet</li> <li>➤ Boletín Interno</li> </ul> <p>Se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intranet</li> <li>➤ Boletín interno</li> <li>➤ Cursos con el personal</li> </ul> <p>Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos Internos.</li> <li>➤ Cursos de Capacitación Externos.</li> <li>➤ Página de Pro Consumidor</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estadísticas de visitas a la página web.</li> </ul> <p>La información organizacional se mantiene en la organización en la medida de lo posible.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Desarrollo.</li> <li>➤ Evidencia de planes de desarrollo realizados.</li> <li>➤ Procedimientos.</li> <li>➤ Manuales</li> </ul>	
---	--	--

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los planes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Estratégico 2021-2024</li> <li>➤ Plan operativo 2021.</li> <li>➤ Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor SGTP</li> <li>➤ Procedimiento del SGTP</li> <li>➤ Manual de uso de Pro Concilia.</li> </ul> <p>Se asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perfiles de puestos TIC</li> <li>➤ Cursos sobre Intranet</li> <li>➤ Outlook</li> </ul>	<p>Falta de sistema tecnológico para manejar la gestión de la calidad</p> <p>Pro Consumidor no cuenta con indicadores fiables que aseguren una buena relación Costo-Efectividad de la inversión en las tecnologías usadas.</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Digitalización de trámites</li> <li>➤ Sistema de Ticket</li> </ul> <p>Se evidencia que se aplica a través de:</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intranet</li> <li>➤ Correo de sugerencia</li> <li>➤ El chat.</li> </ul> <p>Planner MS Project Capacitaciones TIC Intranet</p> <p>Evidencia visual: Software OP Manager para monitoreo de las redes.</p> <p>A través de Pro Concilia el ciudadano puede presentar su queja desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet, Sistema de Pro Concilia está disponible 24 horas al día, el ciudadano puede presentar queja o reclamación desde cualquier parte del país sin necesidad de acudir a las oficinas de Pro Consumidor.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema Pro Concilia.</li> </ul> <p>Se cuenta con equipos especiales para las necesidades de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proco APP</li> <li>➤ Aplicativo que puede descargarse desde celulares inteligentes para desde cualquier lugar realizar una reclamación o queja con posibilidad de tirar fotos en forma sincrónica de productos o lugares de expendio de servicios que quieran ser reportados.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Todos los sistemas son revisados periódicamente para mantenerlos a la vanguardia, al igual que modificar las políticas tecnológicas en los casos que sean necesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El sistema de Pro Concilia es revisado periódicamente para hacer las innovaciones de acuerdo a las solicitudes de los consumidores.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución promueve con los usuarios el uso correcto del papel y de las impresoras, a fin de poder contribuir con el ahorro de los cartuchos y usando lo más posible los medios y herramientas electrónicas y digitales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos institucionales enviados a los colaboradores.</li> <li>➤ Campañas internas institucionales medioambientales.</li> </ul>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Pro Consumidor se equilibra la eficiencia y eficacia de emplazamiento físico de la organización de las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación área de servicios en Oficinas Megacentro, Ciudad Colonial, Oficinas regionales</li> <li>➤ Punto GOB</li> </ul> <p>El uso de las instalaciones es manejado de manera eficiente basado en los objetivos estratégicos de las necesidades y limitaciones físicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Punto GOB</li> <li>➤ Adecuaciones a las áreas de servicio de las Oficinas Principales a fin de ser amigable a personas con limitaciones físicas</li> </ul> <p>Los edificios, equipamientos y materiales son utilizados de manera eficiente y rentable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratos de Mantenimiento</li> <li>➤ Contenedores de reciclaje, para seccionar la basura.</li> </ul> <p>Se garantiza el uso eficaz y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratos de Mantenimiento.</li> </ul> <p>Se garantiza y se evidencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ofrece suministro de transporte gratuito para personal que vive en</li> </ul>	<p>Se debe ampliar área de recreación de empleados, por ejemplo, un gazebo institucional.</p> <p>No existe un alto porcentaje de parqueo para todos los colaboradores de la institución.</p>
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>la zona oriental 3 veces a la semana.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política y procedimiento para gestionar los activos físicos</li> </ul> <p>Las instalaciones de Pro Consumidor está a disposición de uso por la comunidad local. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pro Consumidor cuenta con un centro de documentación abierto al público.</li> </ul>	<p>No hay un seguimiento en el corto plazo de la cultura de reciclaje en la institución</p>
--	---	---

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>La institución ha identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos, los cuales han sido clasificados como misionales, estratégicos, de monitoreo y de soporte según correspondan. <b>Evidencia:</b></p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> <li>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos institucionales, validados, aprobados, socializados y en funcionamiento</li> <li>➤ Mapa de procesos</li> </ul> <p>Se han identificado y asignado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definidos en los procedimientos</li> </ul> <p>Se han analizado y evaluado los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos y Mapa de Riesgo</li> </ul> <p>Se asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fichas de procesos, definidas, aprobadas y en funcionamiento.</li> </ul> <p>Se evidencia involucramiento de empleados y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los diferentes encargados departamentales participaron de forma activa en la descripción de sus procedimientos.</li> </ul> <p>Se evidencia la vinculación del presupuesto a los planes estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA</li> <li>➤ PEI</li> <li>➤ Presentación de presupuesto acciones del año</li> </ul>	<p>No se evidencian medición de la eficacia, eficiencia y resultados de los procesos</p> <p>Falta un Sistema de monitoreo que registre calidad y oportunidad del servicio directo o telefónico</p> <p>Falta un Cuadro de Indicadores orientado a medir la satisfacción de los usuarios sobre los servicios</p>
--	---	--

<p>resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se realizan sesiones de innovación para validar los procesos y que estén basados en un constante beachlearning a nivel nacional como internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso certificación del Cuerpo de Inspectores con la Norma ISO Nordom1720</li> <li>➤ ISO 9001</li> </ul>	<p>No existe un Sistema de monitoreo que registre calidad y oportunidad del servicio directo o telefónico</p> <p>No existe un Sistema de monitoreo y evaluación de los servicios electrónicos donde se evidencie participación de los grupos de interés</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se han elaborado las fichas y los mapas de procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fichas y mapas diseñados, elaborados, socializados y publicados.</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No existe evidencia de aplicación de Encuesta de Transparencia y Credibilidad y Encuesta de Satisfacción</p>

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>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</p>
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La institución se esfuerza por presentarle al ciudadano/cliente nuevos servicios y mejoras de los que actualmente se tienen. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de Satisfacción.</li> <li>➤ Buzón de Sugerencias.</li> <li>➤ Formulario de quejas y sugerencias</li> <li>➤ Procedimiento para dar respuesta a quejas interpuestas en Pro Consumidor.</li> </ul>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se han realizado actividades con comunidades y asociaciones de consumidores para socializar los nuevos sistemas electrónicos de acceso a los servicios. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pro Concilia</li> <li>➤ Proco APP</li> <li>➤ Sistema Dominicano de Información de precios SIDIP</li> </ul>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes, Estadísticas</li> <li>➤ Noticias en la Pág. Web y en las redes.</li> <li>➤ Oficina de acceso a la información con todas las informaciones institucionales subida a Portal Transparencia</li> </ul>	

<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formatos accesibles.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brochur informativo en (3) idiomas a ser utilizado en la Ciudad Colonial por el flujo de consumidores turistas.</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se cuenta con un sistema de respuestas a las quejas, reclamaciones y procedimientos diseñados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento de respuesta sobre Manejo de quejas y sugerencias en funcionamiento</li> </ul>	

**SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se ha definido a través de: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI</li> <li>➤ POA</li> <li>➤ Metas Presidenciales</li> <li>➤ Fichas de Procesos.</li> <li>➤ Procedimientos de los mismos.</li> </ul>	

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se coordinan y unen procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos firmados</li> <li>➤ Memorias de las actividades con las otras instituciones en acuerdo</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>Falta desarrollar sistemas de comunicación compartida con los socios de la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos.</p>
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución realiza el análisis de ciudadanos clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ha realizado un diagnóstico con diferentes asociaciones de consumidores a fin de determinar causas de su debilidad y elaborar plan de acción de fortalecimiento con el apoyo de Pro Consumidor.</li> </ul>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talleres con diferentes asociaciones de consumidores y elaborar plan de acción de fortalecimiento con el apoyo de Pro Consumidor</li> </ul>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Se crean las condiciones para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.  <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pro Consumidor comparte un punto GOB de servicios de ventanilla única en Megacentro,</li> </ul>	

	SDE. En las Provincias de San Juan de la Maguana, San Pedro de Macorís y Ocoa las oficinas de Pro Consumidor está en la Gobernación. Pro Consumidor forma parte de Gobierno Electrónico junto a otras instituciones públicas.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No existe una gestión por procesos integrales

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia la realización de mesas de trabajo con los diversos grupos de interés. <b>Evidencia:</b> ➤ Minutas de reuniones del proyecto del mercado nuevo	Se debe realizar un estudio general sobre percepción de la ciudadanía sobre credibilidad y transparencia institucional

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Minutas de reuniones con asociaciones de comerciantes.</li> </ul> <p>Pro Consumidor mantiene el ejemplo de accesibilidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pro Consumidor forma parte del Punto GOB.</li> <li>➤ Instalaciones con acceso para personas con discapacidad.</li> <li>➤ Servicios brindados por la Pro Consumidor son gratis para los consumidores</li> <li>➤ El centro Pro Consumidor de Megacentro es de fácil acceso al igual que Pro Consumidor de la Ciudad Colonial.</li> </ul> <p>Pro Consumidor mantiene el ejemplo de transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existe un nivel de Transparencia sistemático de acuerdo a las mediciones oficiales DIGEIG.</li> </ul> <p>En base a los Productos y Servicios, Pro Consumidor vela periódicamente la calidad, confianza y cumplimiento con los estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aplicación de Encuestas de Calidad en el Servicio a los Empleadores.</li> <li>➤ No se cuenta con la Carta compromiso: indicadores de medición de los estándares de calidad.</li> </ul>	<p>No existe Transporte público directo hacia las instalaciones, por lo que el acceso físico a Pro Consumidor es difícil ya que quedando la estación del metro más próxima aproximadamente a un kilómetro y la ruta de vehículo más próxima a más de 700 metros</p>
--	---	---

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>➤ No existen informes sistemáticos respecto a las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios.</p> <p>Los servicios de Pro Consumidor son iguales para todos, se toma en cuenta que las diferenciaciones típicas de personas Envejeciente, y mujeres en gestación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Encuestas.</p> <p>La institución tiene al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, informaciones relevantes acerca de los programas académicos, calidad, etc....</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Publicaciones en página web y en datos abiertos</p> <p>La institución posee varias vías de comunicación para recibir informaciones de nuestros clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>➤ Página Web, ➤ De Manera presencial</p> <p>Se realizan encuestas de opinión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Encuestas realizadas en el Dep. de Inteligencia de Mercados.</p> <p>Estimaciones de nivel de Transparencia de acuerdo a las mediciones oficiales DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Niveles de transparencia en mediciones de la DIGEIG.</p>	
---	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos</p>	<p>Se evidencia medición de expectativa de grupos de interés y reuniones con empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniones con los empleados para la creación de nuevos procedimientos y modificación de los actuales.</li> <li>➤ Realización periódica de reunión de consejo directivo a la que asiste un representante de cada sector de inferencia directa a Pro Consumidor</li> </ul> <p>Se cuenta con evidencias:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de atención de quejas y sugerencias recibidas a la gestión de Pro Consumidor.</li> </ul> <p>Se cuenta con mediciones periódicas para medir el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Punto GOB</li> <li>➤ Porcentaje de utilización de ProcoAPP Y SIDIP y otros TIC para los servicios.</li> </ul> <p>En Pro Consumidor se contrata el personal idóneo conforme perfil de puesto sin importar sexo o diversidad cultural, teniendo incluso en sus nóminas más mujeres que hombres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nóminas institucionales</li> <li>➤ Procedimientos de RRHH</li> </ul>	

de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		
---	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Pro Consumidor tiene un horario diario de atención al público consumidor directo de 8:00am-4:00pm, en el Centro de Llamada hasta las 7:00pm de lunes a viernes y a través de las Redes Sociales 24 horas, los siete días a la semana.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política de definición de los servicios.</li> <li>➤ Canales de servicio (Pagina web, etc)</li> </ul> <p>Sistema de turnos donde se monitoriza el tiempo de atención al usuario y se controla a necesidad</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla del sistema de turnos.</p> <p>Los servicios son gratuitos</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web pro consumidor.</p> <p>Política de definición de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina web Pro Consumidor.</p>	

## Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se cuenta con 3 canales	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Redes Sociales,</li> <li>➤ Página Web.</li> <li>➤ Publicaciones periódicos.</li> </ul>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se cuenta con disponibilidad 24/7. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Por el portal WEB y las Redes Electrónicas.</li> </ul>	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Disponibles los 24 horas del día y los 7 días de la semana. Por el portal WEB y las Redes Electrónicas y en el Portal Transparencia <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal Web</li> <li>➤ Redes sociales</li> <li>➤ Sub portal transparencia</li> </ul>	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	La institución está afiliada a la línea 311.  <b>Evidencia:</b>  A junio del año 2021 se recibieron 15 solicitudes, las cuales fueron atendidas en los plazos establecidos.	
	Se tienen lineamientos de que todo esté al alcance de la población dominicana, con precisión y transparencia. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En el Portal transparencia se encuentran todos los documentos tal y como lo requiere la ley y el SIGEF.</li> </ul>	

### Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se cuenta con procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En conciliación se reciben alrededor de 700 reclamaciones y hay un tiempo de procesamiento 7 días laborables.</li> </ul> <p>Se tiene establecido en las fichas de proceso los productos que se espera obtener y el protocolo de acción para los no conforme.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitoreo de las fichas de proceso.</li> </ul> <p>La institución actúa acorde a las normativas establecidas por los órganos rectores. Por ejemplo el cumplimiento de las NORTICS</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Obtención de NORTIC A2 y A3.</li> </ul>	<p>No hay sistema de indicadores que midan la calidad de los productos y prestación de servicios.</p>

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>De acuerdo a la Dirección de Análisis y Programación Estratégica de la Presidencia DIAPE Pro Consumidor tiene una percepción positiva en la sociedad y sus diferentes grupos vinculantes</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicación de la DIAPE página de la Presidencia.</li> </ul> <p>La institución involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de grupos de interés como el Consejo y los empleados en el levantamiento del FODA.</li> <li>➤ Campaña de misión, visión y valores.</li> </ul> <p>La Dirección Ejecutiva en reunión permanente con su equipo de Gestión consulta y participan en las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de las reuniones de la Dirección con los Encargados, Participación en lluvias de ideas.</li> <li>➤ Levantamiento de nuevos procesos y procesos actuales.</li> </ul> <p>La institución vela por que todos los empleados conozcan la importancia del compromiso ético, es por esto que periódicamente se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. La participación del personal es de un 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elección del Comité de Ética de Pro Consumidor</li> <li>➤ Participación comisión electoral de ética.</li> </ul>	<p>No se ha realizado Encuesta para medir el nivel de credibilidad y transparencia a nivel general de la población.</p>
---	---	---

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseño del Código de Ética Campaña de ética por 10 meses.</li> <li>➤ Encuesta de ética,</li> </ul> <p>La Oficina de Libre Acceso a la Información mide el conocimiento y la percepción de este mecanismo de consulta.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mediciones de la OAI.</li> </ul>	<p>No se cuenta con un Proyecto de Responsabilidad Social</p>
---	--	---

### Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, a través de los entregables estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico</li> <li>➤ Planes de operativos</li> <li>➤ Objetivos de calidad</li> <li>➤ Objetivos institucionales</li> <li>➤ Presupuesto institucional</li> <li>➤ Plan estratégico de RRHH</li> <li>➤ Informe a todo el personal por correo e INTRANET.</li> </ul> <p>Se realizan mediciones a los procesos de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos organizacionales.</li> </ul> <p>Se realiza evaluaciones de desempeño al 100% de los empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación de desempeño.</li> </ul>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La institución mantiene el enfoque organizacional para los cambios y la innovación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos de mejora continua, ejemplo implementación ISO 9001 y 17020</li> <li>➤ Acciones correctivas y preventivas</li> <li>➤ Gestión de riesgos</li> <li>➤ Planes de acción</li> </ul>	<p>No hay política, ni Plan de reconocimiento ni compensación a los empleados fuera de lo previsto por ley.</p>
---	--	---

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se cuenta con mediciones del ambiente de trabajo contenidas en la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de clima organizacional</li> </ul> <p>Se evidencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilidad de permisos, licencias y permisos para estudios.</li> <li>➤ Novedades y programación de RRHH de acuerdo a las solicitudes de</li> </ul> <p>Se han percibido aumentos porcentuales de por mejoras en las condiciones de lugar de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No hay política que recoja los criterios de cómo se toman las decisiones</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remodelación de las oficinas de servicios.</li> <li>➤ Mejor distribución de áreas en la oficina principal.</li> </ul>	
--	--	--

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.  2. Motivación y empoderamiento.  3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>Se definieron los estándares y políticas de recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de capacitación</li> <li>➤ Promociones.</li> </ul> <p>Se realiza el plan de capacitación contemplando las evaluaciones de desempeño y los productos prioritarios en el POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Detección Necesidades de la Capacitación.</li> </ul>	<p>No hay política de ni Plan de reconocimiento ni compensación a los empleados fuera de lo previsto por ley</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).  2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de	<p>Se realizan informes periódicos relacionados al comportamiento del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe trimestral de reporte novedades del personal.</li> </ul> <p>Se miden indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

<p>mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>➤ Índice de satisfacción de los colaboradores.</p> <p>Se miden indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Evaluaciones de desempeño.</p> <p>Se realizan mediciones periódicas de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ listados de reuniones</p> <p>➤ memorias de procesos</p> <p>➤ programaciones</p> <p>Se evidencia a través del sisticge y mediciones periódicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Sisticge</p> <p>➤ Mediciones.</p> <p>Se miden indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>➤ Retroalimentación de la capacitación</p> <p>➤ Evaluación de la capacitación al colaborador</p> <p>➤ Evaluación proceso de inducción</p> <p>Evaluación plan de desarrollo.</p>	<p>No hay indicadores de medición de las capacidades de las personas, ni sistema de medición sobre la satisfacción de los ciudadanos a la atención del personal</p> <p>Falta de ejecución de plan de reconocimientos.</p>
---	--	---

9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		Falta establecer un sistema de levantamiento de información periódico de los dilemas éticos.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No existe registros de las actividades realizadas.

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....*

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>Se han realizado encuestas de percepción de la sociedad</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de percepción</li> </ul> <p>Impacto económico a la sociedad al momento de conseguir la devolución de los bienes defectuosos adquiridos ante cualquier comercio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reportes de Conciliación de reclamaciones.</p>	<p>No hay política mediciones del impacto de la Responsabilidad Social, ni política de donaciones</p>

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Se realizan análisis sobre sostenibilidad a nivel local.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultas sobre las compras de acuerdo lineamiento de la DGCP</li> <li>➤ Compras del 20% a las Pymes.</li> </ul> <p>Las decisiones de gran importancia de Pro Consumidor son tomadas mediante el Consejo Directivo donde están involucrados los representantes de cada sector interesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vice ministro de Comercio Interno del MICM.</li> <li>➤ Director Ejecutivo de Pro Consumidor.</li> <li>➤ Empresas Productoras de Mercancías.</li> <li>➤ Empresas Suplidoras de Servicios.</li> <li>➤ Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</li> <li>➤ Ministerio de Salud Pública.</li> <li>➤ Organizaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Minutas y listados de asistencias a reuniones.</li> </ul>	<p>No hay políticas con enfoque medio ambientales</p>
--	--	---

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se realizan análisis sobre las opiniones de la sociedad en las redes sociales en torno a la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de credibilidad y transparencia, página web.</li> </ul>	<p>No se realizan mediciones en las comunidades sobre la percepción de la organización.</p> <p>No existe un sistema de registro de información integral de la cobertura mediática.</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se realiza campañas para un buen manejo de los recursos como el agua, la electricidad, etc. Se priorizan suplidores que sean respetuosos con el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Campañas</li> </ul> <p>La DE se mantiene en continuas reuniones tanto con autoridades relevantes como con organizaciones sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agenda de la DE</li> </ul> <p>El equipo de prensa y comunicación mantiene presencia permanente de la institución en los medios y una interacción demostrada con la ciudadanía de consumidores a través de las distintas Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No existe análisis costo beneficio sobre los planes de ahorro de recursos.</p>



<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>En el mes de Junio Pro Consumidor fue sede de dos importantes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Taller Internacional de Seguridad de Productos de Consumo junto con la Organización de Estados Americanos (OEA)</li> <li>➤ “Conferencia Anual del Programa COMPAL III” junto con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD).</li> <li>➤ 1er foro nacional de los actores de interés de la protección al consumidor.</li> </ul> <p>Se ha establecido un manual de políticas y estándares de seguridad y salud.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Riesgo Laborales, formación de Comité de salud ocupacional</li> <li>➤ Guías educativas</li> <li>➤ Capacitación al personal sobre programa de salud y bienestar.</li> </ul>	<p>No hay sistema de registro sobre el impacto de los programas de responsabilidad social a lo interno de la organización.</p>
--	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>La institución registra todos los productos desarrollados, servicios prestados y da</p>	



<p>resultados de impacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>➤ Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados según última auditoría de la Cámara de Cuentas.</li> <li>➤ Resultado de Informe Auditoría Interna de la acreditación.</li> </ul> <p>Se realizan comparaciones con instituciones homólogas de otros países.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Punto GOB</li> <li>➤ Gobierno Digital</li> <li>➤ Uso de redes,</li> <li>➤ Proco APP</li> <li>➤ SIDIP</li> <li>➤ Pro Concilia</li> </ul>	<p>No se monitorea el impacto externo en los ciudadanos de las plataformas digitales institucionales.</p>
--	--	---

### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>➤ Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>➤ Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>➤ Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> </ul>	<p>Respuesta de interacción ciudadanos a través de las Redes Sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Screenshots</li> </ul> <p>Se realiza análisis de la ejecución de las actividades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memoria de gestión anual</li> </ul> <p>Se evidencian los resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agilización de los procesos de Reclamación, conciliación, inspección.</li> </ul>	<p>No se evidencia realizaciones de benchmarking en el último año.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>➤ Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</li> <li>➤ Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li>   <li>➤ Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li>   <li>➤ Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li>   <li>➤ Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul>	<p>Las alianzas y su eficacia se evidencian.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento a tiempo de todos los compromisos de Pro Consumidor</li> </ul> <p>Se evidencia el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agilización de los procesos de Reclamación, conciliación, inspección</li> </ul> <p>Durante el año 2021 se han realizado 2 auditorías donde fueron encontradas oportunidades de mejora derivadas de no conformidades menores teniendo 5 la primera y 3 la segunda.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes finales de auditorías.</li> </ul> <p>Hemos participado en proceso de incorporando la experiencia y las observaciones de mejora de los procesos orientados por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes y screenshots.</li> </ul> <p>Se analiza trimestral, y anualmente el cumplimiento de las metas físicas financieras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento del Presupuesto 2021</li> </ul> <p>Se han realizado auditorías financieras mediante la cámara de cuentas y las no conformidades se han cerrado debidamente mediante sus planes de mejora.</p>	
--	---	--

<p>➤ Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Actualmente la institución se encuentra en la realización de otra auditoría con una firma privada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de resultados auditoría cámara de cuentas</li> <li>➤ Plan de mejora de auditoría Cámara de cuentas</li> <li>➤ Plan de trabajo para auditoría financiera con firma externa.</li> </ul> <p>Pro Consumidor realiza continuamente una evaluación de sus gastos un ejemplo de esto es la realización de un estudio de gasto de toners y arreglos de equipos de impresión donde se tomó la decisión de alquilar equipos con una cuota mensual de material gastable. En este cambio Pro Consumidor experimenta al año un ahorro de 3 millones de pesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis costo beneficio de las impresiones en Pro Consumidor</li> </ul>	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.