



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

002-2022

RESOLUCIÓN No. _____

Sobre la modificación del Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).

El Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, conformado por el LIC. RAMÓN A. PÉREZ FERMÍN, en calidad de Presidente; LIC. EDILIO SEGUNDO FLORIÁN SANTANA, representante del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales; LIC. LUIS TOLENTINO SCHIFFINO, representante del sector salud; LIC. HAMLET GUTIÉRREZ MOTA, representante de las empresas suplidoras de mercancías; DR. PASCAL PEÑA PÉREZ, representante de las empresas suplidoras de servicios; SR. FRANCISCO DOMINGO PAULINO y SR. HÉCTOR JÁQUEZ VALDÉZ, representantes de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores; y el DR. EDDY A. ALCÁNTARA CÁSTILLO, en su calidad de Secretario, en ejecución de las atribuciones que nos confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, de fecha 09 de septiembre del año 2005 y su Reglamento de Aplicación, emitido mediante Decreto No. 236-08, de fecha 30 de junio de 2018, en virtud de lo establecido en el artículo 5 de citada ley: *“se crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, “Pro Consumidor”, como entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas perseguidos a favor de consumidores y usuarios de bienes y servicios en la República Dominicana”*.

DICTA LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN:

CONSIDERANDO PRIMERO: Que la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, de fecha 09 de septiembre de 2005, creó el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de esta ley;

CONSIDERANDO SEGUNDO: Que el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), debe contar con los instrumentos administrativos que le permitan desarrollar con eficiencia sus funciones tradicionales y asumir nuevos roles tendentes a elevar los niveles de eficiencia de sus servicios;

CONSIDERANDO TERCERO: Que el objetivo del Manual de Organización y Funciones es dotar al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) de un instrumento de gestión que permita sistematizar y homogeneizar la denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo y base legal sobre la que se sustenta el desarrollo y cumplimiento de las



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

funciones, las relaciones de dependencia de las unidades organizativas y de coordinación; así como su ubicación dentro de la estructura y las funciones que les corresponden;

CONSIDERANDO CUARTO: Que la Ley núm. 41-08 de Función Pública, del 16 de enero de 2008, en su art. 8, numeral 12, faculta al Ministerio de Administración Pública MAP, a revisar y aprobar los manuales de procedimiento y de organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la Administración Pública.

VISTAS LAS SIGUIENTES NORMATIVAS:

- Constitución de la República Dominicana, de fecha 15 de junio de 2015;
- Ley No. 200-04, del 13 de abril de 2004, de Libre Acceso a la Información Pública;
- Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No.358-05, de fecha 9 de septiembre de 2005 y su Reglamento de Aplicación Decreto No. 236-08, de fecha 30 de mayo de 2008;
- Ley No. 567-05, de Tesorería Nacional, de fecha 13 de diciembre de 2005;
- Ley No. 340-06, de fecha 18 de agosto de 2006, que instituye el Sistema de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones en el Sector Público;
- Ley No. 423-06, de fecha 17 de noviembre de 2006, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público;
- Ley No. 449-06, de fecha 06 de diciembre de 2006, que modifica la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones;
- Ley No. 498-06, de fecha 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública;
- Ley No. 05-07, de fecha 05 de enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado;
- Ley No. 10-07, de fecha 8 de enero de 2007, que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno;
- Ley No. 41-08, de Función Pública, de fecha 16 de enero de 2008, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública-SEAP, hoy Ministerio de Administración Pública;
- Ley No. 247-12, del 9 de agosto del 2012, Orgánica de Administración Pública, que establece los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa par parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado;

-Ley No. 37-17, de fecha 3 de febrero de 2017, que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes;

-Resolución No. 194-2012, de fecha 01 de agosto de 2012, del Ministerio de Administración Pública (MAP) y Consejo Nacional de Reforma del Estado (CONARE), que aprueba la Estructura Organizativa y de Cargos de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI), en su art. 2, párrafos I y II;

-Resolución No.14-2013, de fecha 11 de abril de 2013, del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de Economía. Planificación y Desarrollo (MEPyD), que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades institucionales de Planificación y Desarrollo;

-Resolución No. 5I-2013, de fecha 03 de diciembre del 2013, del Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC);

-Resolución No. 30-2014, de fecha 01 de julio de 2014, del Ministerio de Administración Pública (MAP) y la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo (CJPE), que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Jurídicas en el sector público;

-Resolución No. 068-2015, de fecha 01 de septiembre de 2015, del Ministerio de Administración Pública (MAP), que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Recursos Humanos;

-Resolución No. 015-2018, de fecha 19 de abril de 2018, que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).

-Resolución No. 001-2022, de fecha 10 de marzo de 2022, dictada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, que aprueba la modificación de la estructura organizativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR).

De conformidad con las consideraciones expuestas y la legislación anteriormente citada, el Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR):

RESUELVE:



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

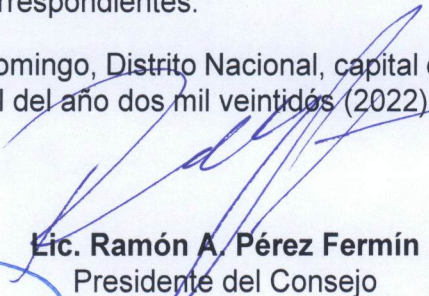
ARTÍCULO 1: Se *aprueba* la *modificación* del *Manual de Organización y Funciones* del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), anexo a la presente Resolución, describiendo las funciones de todas las unidades que conforman la estructura organizativa, aprobada mediante la Resolución No. 001-2022, de fecha 10 de marzo de 2022.

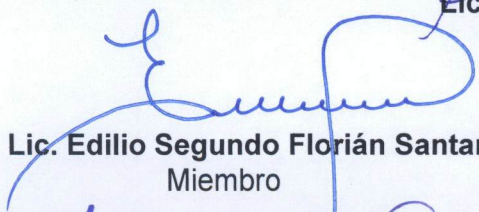
ARTÍCULO 2: Las creaciones, modificaciones o supresiones y actualizaciones de las funciones de unidades organizativas de Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), deberán ser notificadas al Ministerio de Administración Pública (MAP), para fines de su aprobación.

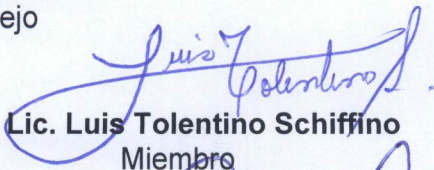
ARTÍCULO 3: Se instruye a la Dirección de Planificación y Desarrollo, responsable de la elaboración de los planes estratégico y operativo, y del desarrollo institucional del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), para que promueva la implementación, evaluación y actualización posterior del Manual de Organización y Funciones.

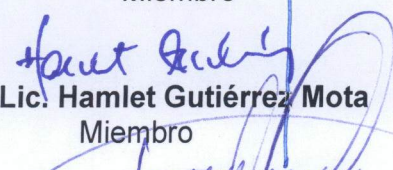
ARTÍCULO 4: Se ordena la notificación de la presente Resolución al Ministerio de Administración Pública (MAP), para los fines correspondientes.

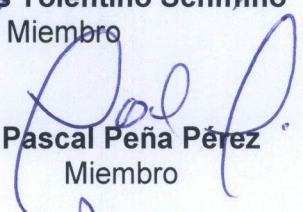
DADA: En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días, del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).

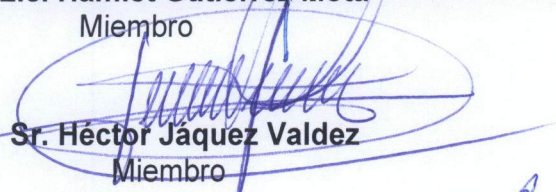

Lic. Ramón A. Pérez Fermín
Presidente del Consejo


Lic. Edilio Segundo Florián Santana
Miembro


Lic. Luis Tolentino Schifino
Miembro


Lic. Hamlet Gutiérrez Mota
Miembro


Dr. Pascal Peña Pérez
Miembro


Sr. Héctor Jáquez Valdez
Miembro


Sr. Francisco Domingo Paulino
Miembro

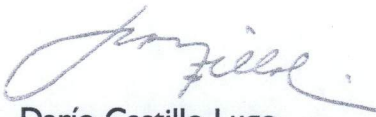

Dr. Eddy A. Alcántara Castillo
Secretario

“Avanzamos para tí”


CERTIFICACIÓN

Sirva la presente para hacer constar que el *Manual de Organización y Funciones* del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR), aprobado en virtud de la *Resolución núm. 002-2022*, emanada de la sesión ordinaria del Consejo Directivo, celebrada en fecha veinte (20) del mes de abril, del año dos mil veintidos (2022), ha sido examinada por este Ministerio de Administración Pública en su calidad de órgano rector del empleo público y el fortalecimiento institucional, y en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 8, de la Ley núm. 41-08 de Función Pública. Habiendo comprobado que la misma ha sido diseñada observando los criterios técnicos y legales establecidos para los fines, *ha procedido a refrendarla*.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, en fecha veintitrés (23), del mes de mayo, del año dos mil veintidos (2022).


Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



 DCL/vlp-esg

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Abril
2022

INDICE

Introducción.....	2
I. Aspectos Generales del Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor). 3	
1.1 <i>Objetivos del Manual</i>	4
1.2 <i>Alcance</i>	4
1.3 <i>Puesta en Vigencia</i>	4
1.4 <i>Edición, Publicación y Actualización</i>	4
1.5 <i>Distribución del Manual</i>	5
1.6 <i>Definición de Términos</i>	5
II. Informaciones Generales del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)	7
2.1 <i>Breve Reseña del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)</i>	8
2.2 <i>Base Legal</i>	8
2.3 <i>Misión</i>	8
2.4 <i>Visión</i>	8
2.5 <i>Valores</i>	8
2.6 <i>Objetivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)</i>	9
III. Organización.....	10
3.1 <i>Niveles Jerárquicos.</i>	11
3.2 <i>Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)</i>	11
3.3 <i>Integración del Consejo Directivo</i>	12
3.4 <i>Funciones del Consejo Directivo</i>	12
3.5 <i>Funciones de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor</i>	14
3.6 <i>Estructura Organizativa</i>	15
3.7 <i>Organigrama Estructural</i>	17
IV. Descripción de las Funciones de las Unidades Organizativas.....	18
4.1 <i>Unidades Asesoras o Consultivas</i>	19
4.2 <i>Unidades Auxiliares o de Apoyo</i>	45
4.3 <i>Unidades Sustantivas u Operativas</i>	71

Introducción

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Pro Consumidor), pone a disposición de sus funcionarios y empleados el Manual de Organización y Funciones, concebido dentro del marco de desarrollo institucional establecido por el Ministerio Administración Pública (MAP).

El Manual facilita la comprensión de la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos de la organización; detallando además las líneas de mando o autoridad y los niveles de coordinación de cada una de las áreas que lo conforman.

Es considerado como herramienta de gestión, en la medida que pueda ser utilizado como un instrumento para la evaluación del desempeño institucional, ya que las funciones descritas para cada una de las áreas o unidades orgánicas guardan correspondencia con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la Institución.

Para enriquecer su contenido y mantenerlo actualizado, se plantea realizar revisiones periódicas, lo que permitirá conservar su vigencia y utilidad por la naturaleza dinámica que representa.

I. Aspectos Generales del Manual de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)

1.1 Objetivos del Manual

- Dotar a la institución de una estructura de organización basada en los principios de administración moderna que facilite la planificación, dirección, ejecución y control de las operaciones.
- Presentar la estructura organizativa de la entidad, mostrando sus principales funciones, sus niveles jerárquicos y las unidades que la conforman.
- Constituir un instrumento de organización que permita implantar la nueva estructura organizativa.
- Facilitar la coordinación entre las diferentes unidades y delimitar claramente las responsabilidades.
- Coadyuvar a la capacitación del personal, y más particularmente del personal de nuevo ingreso, al facilitarle una visión global de toda la institución, y al mostrarle la relación entre las funciones de su unidad y las unidades relacionadas con ella.
- Servir de referente para el establecimiento de indicadores de gestión y para definir el rol de las unidades organizativas en el cumplimiento de la misión institucional.

1.2 Alcance

En el presente Manual de Organización y Funciones se describen cada una de las unidades organizativas que conforman la estructura formal del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) a nivel nacional.

1.3. Puesta en Vigencia

Una vez aprobado el Manual de Organización y Funciones por resolución emitida y aprobada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), se procederá a poner en pleno conocimiento de la existencia del manual al personal de la institución mediante una comunicación de presentación firmada por el (la) Director (a) Ejecutivo (a).

1.4. Edición, Publicación y Actualización

El Manual de Organización y Funciones debe ser revisado periódicamente cada vez que ocurra un cambio en la organización, para que se refleje la realidad existente dentro de la misma. El (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Pro Consumidor delegará en la Dirección de Planificación y Desarrollo la distribución, edición y actualización del Manual. Las peticiones de cambios deberán ser presentadas formalmente por escrito. Corresponde a esta área revisar y actualizar el presente manual, al menos

una vez al año y en caso de modificaciones en la estructura organizativa y funcional, ajustes en los planes estratégicos u operativos, entre otros, en coordinación con las demás áreas.

Las propuestas y modificaciones a la estructura organizativa deberán ser sometidas a la consideración de la máxima autoridad y socializada con todos los responsables de las diferentes unidades que conforman a Pro Consumidor.

1.5. Distribución del Manual

El Manual de Organización y Funciones estará a disposición de:

- El Consejo Directivo
- El (la) Director (a) Ejecutivo (a) de Pro Consumidor
- Los Directores y Encargados de las áreas de Pro Consumidor

1.6. Definición de Términos

Funciones: Conjunto de actividades afines y coordinadas entre sí necesarias para alcanzar los objetivos de una entidad, de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad; se definen a partir de las disposiciones jurídico administrativas.

Manual de Organización y Funciones: Documento que contiene de manera detallada las funciones y responsabilidades que competen a cada unidad organizacional, así como la identificación de la misma dentro la estructura jerárquica existente.

Máxima Autoridad: Es el cargo responsable de gestionar efectivamente una organización, propugnando las reformas y aplicación de políticas que considere necesarias para el logro de los objetivos organizacionales.

Organización: Se refiere al proceso de articular de manera armónica las personas, los recursos y las tecnologías con el objetivo de alcanzar un fin concreto.

Nivel Jerárquico: Lugar que ocupa una unidad organizativa dentro de la cadena de mando establecida en la organización.

Unidad Organizativa: Constituye una parte de la estructura organizacional aprobada, con funciones y responsabilidades propias, que le son asignadas en procura de alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

Unidades Normativas: Son las responsables de dictar y aprobar las regulaciones institucionales requeridas para apoyar el logro de los objetivos institucionales.

Unidades Asesoras o Consultivas: Se refiere a aquellas unidades organizacionales orientadas a asesorar fundamentalmente las funciones de dirección, así como a orientar y emitir informes técnicos en temáticas especializadas.

Unidades de Apoyo: Se refiere a aquellas unidades organizacionales que están orientadas a brindar apoyo administrativo fundamentalmente, para el desarrollo de las funciones misionales de la institución.

Unidades Misionales o Sustantivas: Hace referencia a aquellas unidades organizacionales responsables de poner en práctica las acciones definidas para el logro de los objetivos institucionales, convirtiéndolas en productos o servicios.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establece relaciones entre varias partes del trabajo.

II. Informaciones Generales del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)

2.1. Breve Reseña del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, tiene como objetivo establecer políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en la relación de éstos con los proveedores.

Fue creado mediante la Ley núm.358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario que establece que sus disposiciones son de orden público, imperativas y de interés social y que tendrán carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales. La Ley núm.166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), lo designa como Autoridad Nacional Vigilante de Mercado.

Pro Consumidor tiene el compromiso de cumplir su misión con procesos que generen credibilidad y el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz en la respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios. Al mismo tiempo vincula su accionar con otros organismos e instituciones a fin de asegurar la defensa de los consumidores.

2.2. Base Legal

- **Ley núm. 358-05**, del 9 de septiembre de 2005, Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario.
- **Ley núm. 166-12**, del 19 de junio de 2012, Sistema Dominicano para la Calidad.
- **Decreto núm. 236-08**, del 30 de junio de 2008, que Reglamenta la Aplicación de la Ley núm. 358-05, Protección a los Derechos del Consumidor o Usuario.

2.3. Misión

Proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, garantizando la equidad, imparcialidad y la seguridad jurídica en relaciones de consumo mediante el cumplimiento de la normativa vigente con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia.

2.4. Visión

Ser un referente nacional e internacional por su efectividad en la protección de los derechos de consumidores y usuarios, contribuyendo al consumo sostenible e inteligente.

2.5. Valores

- **Integridad:** Actuamos con entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento.

- **Respeto:** Reconocemos el derecho ajeno, no juzgamos actitudes, conductas o pensamiento, aunque no la aprobemos ni compartamos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestras funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de nuestros clientes internos, consumidores y usuarios.
- **Lealtad:** Actuamos con fidelidad en todo lo concerniente a nuestra organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de nuestra Misión.
- **Empatía:** Comprendemos las circunstancias de los usuarios de los servicios intentando experimentar de forma objetiva y racional ponernos en su lugar.

2.6. Objetivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

El objetivo principal es establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

III. Organización

3.1. Niveles Jerárquicos.

a) **Nivel Ejecutivo Máximo**

Dirección Ejecutiva

b) **Nivel Ejecutivo Medio**

Dirección de Área

c) **Nivel Operacional**

Departamento

División

Sección

3.2. Funciones del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor)

- a) Cumplir con las funciones y disposiciones que le establece la Ley 358-05, así como las que se puedan establecer en el futuro en el reglamento de aplicación de la presente ley y en las resoluciones del Consejo Directivo.
- b) Establecer y desarrollar actividades, proyectos y programas dirigidos a la educación y orientación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, realizados por la misma Dirección Ejecutiva y/o por otros organismos y entidades públicas y privadas.
- c) Realizar estudios de mercado.
- d) Desarrollar servicios de inspección y supervisión.
- e) Asegurar que los derechos de los usuarios de servicios públicos y privados y sus reclamaciones ante un servicio ineficiente sean atendidos en forma satisfactoria, debiendo requerir a los organismos competentes el cumplimiento de sus obligaciones legales en la materia correspondiente.
- f) Fomentar, realizar, coordinar y participar en actividades, proyectos y programas de educación y asesoramiento a consumidores y usuarios.
- g) Regular el adecuado funcionamiento de organizaciones de consumidores y usuarios de bienes y servicios en base al reglamento de la Ley núm. 358-05, estableciendo requisitos apropiados y registros para las que sean autorizadas, sea a nivel nacional, regional o municipal.

- h) Dictar resoluciones relativas a la aplicación de la Ley núm.358-05, en caso de infracciones y violaciones que deban ser conocidas y resueltas, en primera instancia, a su nivel de competencia.
- i) Atender consultar que el público efectúe personalmente, por escrito, por teléfono o cualquier otro medio, referente a la aplicación de las normas legales y reglamentarias.
- j) Proporcionar asesoría y orientación legal a consumidores y usuarios en relación a las situaciones que puedan constituir incumplimiento o violación a las disposiciones de la Ley núm.358-05.

3.3. Integración del Consejo Directivo.

- El Ministro de Industria, Comercio y Mipymes, quien lo preside.
- Representante del Ministerio de Salud Pública.
- Representante del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Representante de Empresas Productoras de Mercancías.
- Representante de Empresas Suplidoras de Servicios.
- Dos representantes de las Organizaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores.

3.4. Funciones del Consejo Directivo.

El artículo 17 de la Ley núm. 358-05 establece como funciones del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), las siguientes:

- a) Establecer políticas generales para la protección de los derechos del consumidor.
- b) Dictar las resoluciones pertinentes a las funciones y responsabilidades que le acredita esta ley.
- c) Conocer y aprobar los reglamentos de Pro Consumidor.
- d) Conocer y aprobar las solicitudes de asistencia técnica y financiera negociadas por la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.
- e) Desarrollar comunicación y coordinación adecuadas con las demás organizaciones y entidades públicas y privadas que tienen incidencia o relación, por su operatividad y por disposiciones legales, con la protección de los derechos del consumidor, en cuanto a salud, seguridad social, medio ambiente, educación, seguridad jurídica, alimentación, telecomunicaciones, energía, servicios financieros, entre otros, remitiendo a las mismas los asuntos que fueren de su competencia.

- f) Conocer y aprobar los informes que les son presentados por el Director Ejecutivo, sobre el funcionamiento de Pro Consumidor, incluyendo memoria anual y presupuesto de gastos e ingresos anuales.
- g) Aprobar o rechazar los contratos que de acuerdo a resolución emitida por el Consejo Directivo necesiten de su aprobación.
- h) Conocer y decidir sobre la estructura de organización interna de la Dirección Ejecutiva, incluyendo los movimientos de los recursos humanos y asignación de sueldos y otras compensaciones.
- i) Nombrar el personal para el cumplimiento de las funciones estipuladas en la presente ley. Dicho personal deberá serle recomendado por la Dirección Ejecutiva en base a los concursos de selección celebrados al efecto.
- j) Conocer los casos que les sean sometidos mediante recursos jerárquicos y dictar las resoluciones de lugar.
- k) Emitir consultas, dentro de los treinta días de serle requeridas sobre todas aquellas reglamentaciones o medidas adoptadas por órganos reguladores sectoriales y susceptibles de afectar los derechos e interés de los consumidores y usuarios.
- l) Reglamentar las operaciones, la financiación y los requisitos de operación de las asociaciones de consumidores.
- m) Conocer de cualquier otro asunto no contemplado y que no sea de la responsabilidad específica del Director Ejecutivo.
- n) Proponer a los órganos reguladores sectoriales de servicios regidos por leyes especiales, acciones, normativas o programas que favorezcan los derechos e interés de sus consumidores y usuarios.
- o) Solicitar, previa realización de estudios e investigaciones de los órganos reguladores de servicios, la adopción que mejoren las condiciones generales de su prestación.
- p) Solicitar al Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE), al Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) y a otras instituciones públicas afines, la ejecución de acciones y programas dirigidos a garantizar, cuando sea necesario el abastecimiento a precios accesibles de alimentos esenciales y medicamentos prioritarios.
- q) Proponer al Poder Ejecutivo, ante la ocurrencia de desastres naturales la adopción de medidas provisionales de emergencia para la protección del consumidor o usuario, mientras dure la causa de la emergencia.

- r) Solicitar al órgano de promoción de competencia, cuando éste fuere creado, realizar estudios sobre el funcionamiento de los mercados, así como la adopción de medidas que estimulen la competencia.

3.5. Funciones de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor

El artículo 19, de la Ley núm.358-05 establece como funciones de la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), las siguientes:

- a) Organizar, dirigir, coordinar, vigilar y ejecutar las medidas, planes y programas que se adopten en la República Dominicana, tendentes a la defensa de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios.
- b) Realizar las investigaciones que sean requeridas sobre pesos, calidad y medida de los bienes y servicios, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).
- c) Educar, promover e informar sobre las necesidades, intereses y problemas de consumidores y usuarios.
- d) Promover la organización de la población consumidora o usuaria de bienes y servicios, en grupos comunitarios para la defensa de sus intereses.
- e) Ejercer la representación legal de Pro Consumidor.
- f) Ejercer la administración interna del Instituto, en cumplimiento de los mandatos del Consejo Directivo.
- g) Someter a los infractores ante las instancias judiciales competentes, así como asistir y asesorar al ministerio público de las mismas cuando este lo requiera.
- h) Realizar las investigaciones que sean requeridas sobre pesos, calidad y medida de los bienes y servicios, acorde con la Ley núm.166-12.
- i) Negociar convenios de colaboración con entidades homólogas de otros países, mediante los cuales asegurar, entre otros objetivos posibles, la defensa de los derechos del consumidor en sus respectivos territorios.
- j) Representar el país en las reuniones y negociaciones internacionales sobre protección del consumidor.
- k) Organizar y dirigir el trámite de conciliación previa por ante Pro Consumidor, entre proveedores y consumidores de bienes y servicios.

- l) Organizar y fiscalizar el adecuado funcionamiento de las instancias de arbitraje de consumo por ante Pro Consumidor.
- m) Procurar asistencia o representación legal a aquellos consumidores y usuarios que la requieran en sus reclamaciones ante los órganos reguladores sectoriales.
- n) Elaborar el plan general de inspecciones.
- o) Organizar un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativos al comportamiento de los precios de los productos prioritarios en los mercados, alternativas de consumo de bienes y servicios, responsabilidad en el consumo, así como sobre los beneficios o riesgos de los bienes y servicios ofertados en el mercado.
- p) Comunicar a instancias superiores las variaciones y comportamiento de los indicadores de desempeño y las acciones de mejoras derivadas de las mismas.
- q) Comunicar a instancias superiores las variaciones y comportamiento de los indicadores de desempeño y las acciones tomadas en la medición de desempeño.
- r) Las demás funciones que le encomiende el Consejo Directivo.

3.6. Estructura Organizativa

Las siguientes unidades integran la Estructura Organizativa del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor:

Unidades Normativas o de Máxima Dirección:

- Consejo Directivo**
- Dirección Ejecutiva**

Unidades Consultivas o Asesoras:

-Dirección de Planificación y Desarrollo, con:

- Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
- Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional
- Departamento de Cooperación Internacional

-Dirección de Recursos Humanos

-Dirección de Comunicaciones, con:

- División de Publicaciones

-Dirección Jurídica, con:

- División de Litigios
- División de Elaboración de Documentos Legales

Unidades Auxiliares o de Apoyo:

-Dirección Administrativa Financiera, con:

-Departamento Administrativo, con:

- División de Compras y Contrataciones

-División de Servicios Generales, con:

- Sección de Mantenimiento
- Sección de Transportación
- División de Correspondencia y Archivo

-Departamento Financiero, con:

- División de Presupuesto
- División de Contabilidad

-Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con:

- División de Operaciones TIC

Unidades Sustantivas u Operativas:

-Departamento de Inspección y Vigilancia

-Departamento de Buenas Prácticas Comerciales

-Departamento de Servicio al Usuario

-Dirección Técnica, con:

-Departamento de Educación al Consumidor, con:

- División de Orientación al Consumidor
- División de Fomento de Asociaciones de Consumidores

-Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas

-Departamento de Coordinación Provincial, con:

- Oficinas Provinciales

-Departamento de Estudio Económicos y Análisis de Mercado

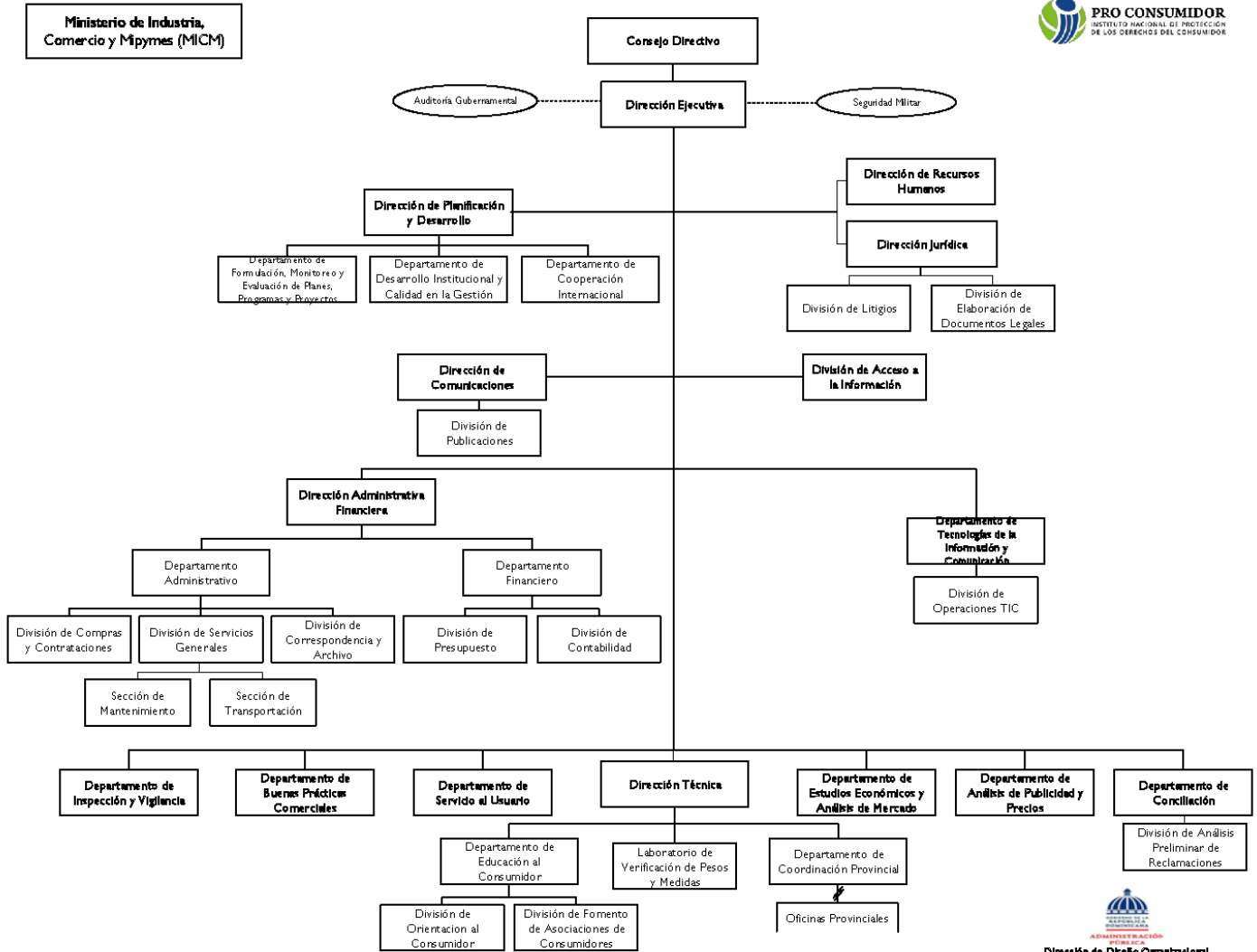
-Departamento de Análisis de Publicidad y Precios

-Departamento de Conciliación

- División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

3.7. Organigrama Estructural

Organigrama del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR)

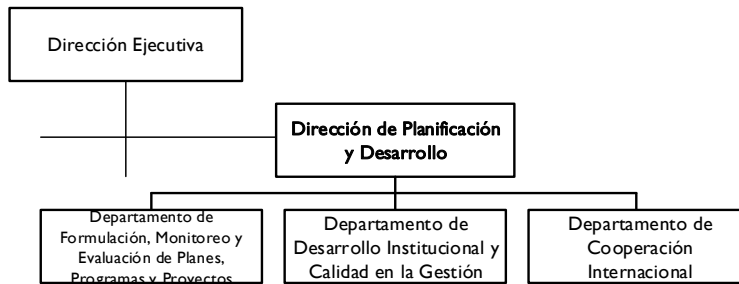


IV. Descripción de las Funciones de las Unidades Organizativas

4.1 Unidades Asesoras o Consultivas

Unidad Organizativa: Dirección de Planificación y Desarrollo

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Departamento de Cooperación Internacional
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Asesorar a la máxima autoridad ejecutiva de Pro Consumidor en materia de políticas, planes, programas y gestión de calidad institucional, así como elaborar propuestas para la ejecución de proyectos y cambios organizacionales, incluyendo reingeniería de procesos.

7. Funciones Principales:

- a) Formular las políticas, planes, programas y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, en coordinación con las altas autoridades de la institución.
- b) Diseñar los instrumentos que permitan recolectar la información necesaria para realizar los procesos correspondientes al ciclo de planificación anual.
- c) Elaborar el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual, así como dar seguimiento a su ejecución.

- d) Participar en la elaboración del Plan de Compras en coordinación con el área de Compras y Contrataciones de la Institución.
- e) Participar en la formulación del presupuesto anual de acuerdo a las líneas estratégicas institucionales y el plan de compras, en coordinación con las áreas financiera y administrativa de la Institución.
- f) Diseñar e implementar un proceso de gestión de riesgos a fin de mantener al tanto a la Máxima Autoridad sobre los riesgos que podrían afectar el Plan Estratégico de la Institución.
- g) Diseñar indicadores de gestión en concordancia con la planificación estratégica institucional.
- h) Realizar análisis de los indicadores financieros y operativos del informe de gestión, revisando tendencias y desviaciones, para recomendar acciones correctivas o preventivas, según sea el caso.
- i) Preparar informes sobre el impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales a través de la ejecución de los programas y proyectos a nivel institucional.
- j) Velar y dar seguimiento a los proyectos de modernización y adecuación de la estructura organizativa de la institución, así como proponer alternativas de la solución a problemas estructurales operacionales y funcionales de la institución.
- k) Velar por el cumplimiento de la aplicación de las normas, procedimientos y recomendaciones establecidas en los estudios administrativos de la institución.
- l) Garantizar la aplicación e informe estadístico de la Encuesta de Credibilidad y Transparencia de la Institución.
- m) Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos definidos y actividades relacionadas en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- n) Velar por la recolección y elaboración de los datos estadísticos que sirven de soporte a la formulación de planes para la toma de decisiones en la institución.
- o) Velar porque la institución ofrezca un adecuado servicio de documentación estadística e información sobre temas relacionados con los objetivos de la institución.

- p) Identificar y formular planes, programas y proyectos a ser presentados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el financiamiento de la cooperación internacional.
- q) Dar seguimiento y evaluar los planes, programas y proyectos de cooperación internacional de la institución y los de las instituciones adscritas, en el marco de las políticas definidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- r) Velar por el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos de solicitud, recepción, gestión, seguimiento y evaluación de la Cooperación Internacional.
- s) Participar en las reuniones de las Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional en representación de su sector.
- t) Preparar los informes de monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos de cooperación no reembolsables del sector y/o instancia que coordina.
- u) Evaluar, monitorear y dar seguimiento a las Normas Básicas de Control Interno.
- v) Elaborar y comunicar los planes de acción para dar respuesta a las mejoras en el control interno.
- w) Evaluar y fijar las políticas de control, como son las normas secundarias y procedimientos de control interno, según la Ley núm. 10-07 y sus reglamentos.
- x) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Director(a) de Planificación y Desarrollo

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección de Planificación y Desarrollo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Articular y coordinar el funcionamiento, desarrollo y efectividad de Pro Consumidor en lo que se refiere a la revisión y diseño de la estructura organizativa y de los manuales de funciones y procedimientos, así como promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la institución.

7. Funciones Principales:

- a) Coordinar el proceso de revisión y diseño de estructuras de la institución, evaluando la coherencia entre organigrama y objetivos institucionales.
- b) Preparar propuesta de revisión de estructuras organizativas y de reingeniería de procesos, incluyendo los respectivos componentes tecnológicos.
- c) Diseñar y actualizar manuales de funciones y de procedimientos, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aplicar normas emitidas por éste.
- d) Coordinar la elaboración, actualización y divulgación de las políticas y procedimientos institucionales.
- e) Elaborar propuestas de mejora de procesos que permitan lograr los objetivos institucionales de manera eficiente, efectiva y eficaz.

- f) Ofrecer asistencia técnica, asesoría y orientación permanente a las áreas y departamentos en relación a los procesos de fortalecimiento institucional.
- g) Promover, coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la organización.
- h) Supervisar, coordinar y controlar el proceso de desarrollo del Plan de Calidad de la Institución.
- i) Aplicar herramientas de mejora continua de la gestión institucional y de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.
- j) Velar porque la institución ofrezca servicios de alta calidad, mediante la satisfacción de los clientes/usuarios y la implementación de planes de mejora y Carta de Compromiso con el ciudadano.
- k) Velar por la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos y servicios que se ofrecen.
- l) Elaborar indicadores de calidad de la gestión por cada unidad organizativa de la institución.
- m) Organizar talleres sobre como elevar los niveles de calidad de la gestión.
- n) Ofrecer apoyo a otras áreas de la institución en la elaboración de instrumentos para la realización de encuestas de preferencia u opinión, en la digitación y el procesamiento de los datos.
- o) Medir de manera continua la calidad de los servicios ofrecidos, recoger y procesar la información.
- p) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección de Planificación y Desarrollo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Coordinar y conducir, así como monitorear y evaluar con los actores institucionales involucrados, el proceso de formulación de planes, programas y proyectos.

7. Funciones Principales:

- a) Realizar el proceso de conceptualización, formulación y diseño del Plan Estratégico y de los planes operativos de la Institución.
- b) Elaborar, en coordinación con las demás áreas de Pro Consumidor, el presupuesto de gastos por dependencia para la ejecución del plan estratégico.
- c) Dar seguimiento a las metas e indicadores claves de ejecución, a fin de evaluar el cumplimiento en los plazos establecidos.
- d) Participar en la coordinación y supervisión de todas las actividades relativas al plan estratégico y los planes operativos de la Institución, considerando cronograma de los mismos.
- e) Formular planes, programas y proyectos diversos que impliquen convenios interinstitucionales, tanto nacionales como internacionales.
- f) Asesorar las diferentes unidades de la institución en cuanto a la formulación de los programas y proyectos.

- g) Participar en el proceso de elaboración del presupuesto de ingresos y gastos de los proyectos.
- h) Realizar el proceso de gestión de recursos o fuentes de financiamiento y de asistencia técnica con las instituciones y organismos nacionales e internacionales, según requerimientos del Plan Estratégico.
- i) Estudiar y analizar las propuestas de programas y proyectos presentados por las diferentes unidades de la Institución.
- j) Evaluar y tramitar solicitudes de participación en proyectos de carácter social.
- k) Dar seguimiento a los proyectos en ejecución financiados por organismos nacionales e internacionales, elaborando reportes de avances semanales y mensuales.
- l) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Cooperación Internacional

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección de Planificación y Desarrollo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Dirigir, coordinar y ejecutar acciones de cooperación no reembolsable, gestionando recursos financieros y técnicos de cooperación oficial, privada, nacional e internacional, con el propósito de apoyar los programas y proyectos que Pro Consumidor haya definido para cumplir las metas en cobertura, calidad y eficiencia trazadas en el Plan Estratégico.

7. Funciones Principales:

- a) Coordinar acciones de cooperación no reembolsable, tales como donaciones de recursos, asistencia técnica, gestionando recursos financieros y técnicos de cooperación oficial, privada, nacional e internacional, a fin de apoyar los programas y proyectos definidos en el Plan Estratégico de Pro Consumidor.
- b) Coordinar, programar, supervisar y responder por el desarrollo técnico, financiero y administrativo de operaciones de financiamiento por parte de Organismos Multilaterales de Cooperación, observando estricto cumplimiento de sus normas y procedimientos, al tiempo de constituirse como enlace entre los proyectos y los referidos organismos.
- c) Diseñar, implementar y evaluar el Plan de Cooperación Internacional de la institución.
- d) Elaborar y tramitar informes técnicos y financieros consolidados y en detalles a los organismos financiadores, incluyendo los Planes Operativos Anuales

(POAS) y Planes de Adquisiciones (PAs), respecto a la ejecución de los proyectos.

- e) Asegurar que todo el proceso contable de las operaciones de los proyectos, así como la preparación de los estados financieros y reporte de ejecución presupuestal cumplan con los procedimientos de los organismos financieros.
- f) Identificar alertas tempranas en la comercialización de productos a nivel nacional e internacional, que permitan mantener informada a la población consumidora, minimizando riesgos de inversión y detectando amenazas contra sus intereses.
- g) Identificar y formular planes, programas y proyectos a ser presentados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el financiamiento de la cooperación internacional.
- h) Dar seguimiento y evaluar los planes, programas de cooperación internacional de la institución, en el marco de las políticas definidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- i) Velar por el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos de solicitud, recepción, gestión, seguimiento y evaluación de la Cooperación Internacional, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD).
- j) Participar en las reuniones de las Mesas de Coordinación de la Cooperación Internacional, en representación de Pro Consumidor.
- k) Gestionar alianzas que promuevan apoyo técnico y financiero a programas y proyectos de desarrollo, asegurando que dichos acuerdos y convenios se correspondan con los lineamientos y prioridades previamente trazados por las autoridades de la institución.
- l) Gestionar acuerdos institucionales que contribuyan al perfeccionamiento de los conocimientos profesionales y técnicos de los(as) servidores(as) de la institución, a tono con las buenas prácticas desplegadas por la comunidad internacional.
- m) Preparar los informes de monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos de cooperación no reembolsables y/o instancia que coordina.
- n) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

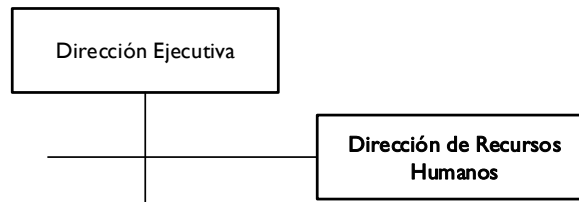
8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Cooperación Internacional

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Dirección de Recursos Humanos

1. **Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Implementar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que, enmarcado en la Ley núm. 41-08, de Función Pública, garantice la existencia de servidores públicos motivados e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

7. Funciones Principales:

- a) Planificar, dirigir, organizar y controlar la gestión de los distintos subsistemas de gestión de recursos humanos, en coherencia con las disposiciones de la Ley núm. 41-08 de Función Pública, y las que emanen del Ministerio de Administración Pública.
- b) Administrar y gestionar el personal de acuerdo a las necesidades de la Institución.
- c) Elaborar el Plan de Recursos Humanos, dirigir, coordinar, evaluar, controlar su ejecución, y remitir al Ministerio de Administración Pública los informes relacionados con éste, así como cualquier otra información que le fuere solicitada.
- d) Elaborar el Presupuesto de Recursos Humanos en coherencia con la estrategia de la institución o del sector.
- e) Remitir anualmente el Plan Operativo de Recursos Humanos, al Ministerio de Administración Pública.

- f) Preparar la organización y realización de los concursos que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios de carrera.
- g) Instrumentar los expedientes de los empleados en caso de hechos que pudieren dar lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Función Pública.
- h) Programar, supervisar y coordinar el análisis de los cargos y la definición de los perfiles, de acuerdo a las normas que emita el órgano rector.
- i) Programar y coordinar el reclutamiento y selección del personal, a través de concursos de oposición, para dotar a la institución de personal idóneo.
- j) Planificar, dirigir, organizar y controlar la movilidad del personal y las desvinculaciones.
- k) Planificar y coordinar la evaluación del desempeño del personal a través de la metodología que establezca el Ministerio de Administración Pública.
- l) Aplicar la política de retribución que se acuerde con el órgano rector de la función pública.
- m) Planificar y coordinar los procesos de inducción, formación y capacitación del personal en coherencia con la estrategia institucional, para asegurar el crecimiento individual y organizacional.
- n) Evaluar el clima organizacional y establecer el plan de mejora correspondiente.
- o) Mantener el debido registro y control de las acciones de personal.
- p) Velar por la prevención, atención y solución de conflictos laborales, así como por la salud y seguridad en el trabajo, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.
- q) Participar en los procesos de racionalización de la estructura organizativa y de los demás procesos que de ello derive.
- r) Establecer, controlar e implementar los planes de acción para proteger el medio ambiente en la institución.
- s) Informar los resultados de los planes de acción para la protección medioambiental en la institución.
- t) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

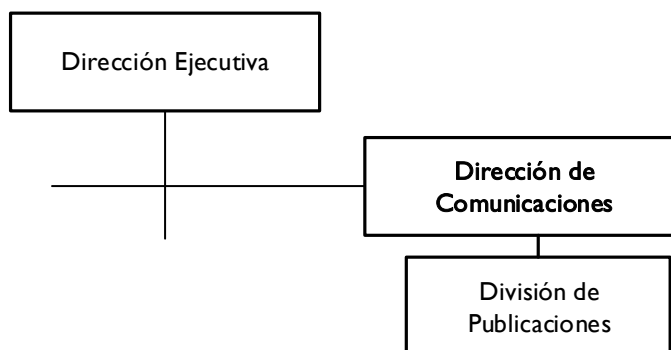
8. Estructura de Cargos:

Director (a) de Recursos Humanos

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Dirección de Comunicaciones

1. **Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
2. **Estructura Orgánica:** División de Publicaciones
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar la difusión de la imagen institucional a nivel nacional, a fin de apoyar el plan estratégico de Pro Consumidor, proporcionando coherencia e integración entre objetivos y servicios ofertados y manteniendo una comunicación activa entre todas las unidades que la integran, a través de la difusión en los medios de comunicación.

7. Funciones Principales:

- a) Planear, dirigir y coordinar la política de comunicación y de relaciones públicas de la institución, de conformidad con los lineamientos generales establecidos por la máxima autoridad.
- b) Asesorar en las estrategias informativas y promocionales relativas a la Institución.
- c) Coordinar las comparecencias y presentaciones de la máxima autoridad y de otros servidores públicos de la Institución ante diversos medios de comunicación.
- d) Dirigir y coordinar la realización de entrevistas, conferencias, boletines y, en general, las actividades de comunicación social de los actos o acontecimientos de la Institución para su difusión en medios de comunicación.

- e) Presentar información a través de los diferentes medios de comunicación y relaciones públicas, sobre el desarrollo de los programas y actividades de la Institución.
- f) Procesar y coordinar las acciones de difusión y divulgación de material informativo de la Institución Pública del Estado en medios masivos alternativos, así como proporcionar al público solicitante información y orientación sobre las actividades, trámites y programas realizados por ésta.
- g) Establecer los lineamientos generales para la producción de los materiales impresos, sonoros, audiovisuales, electrónicos y demás medios de difusión de la Institución, así como coordinar su edición.
- h) Elaborar y difundir el contenido de información que será publicado en las distintas redes sociales.
- i) Gestionar la imagen, la información gráfica y el sitio web institucional.
- j) Comunicar y difundir todas las informaciones institucionales hacia lo externo de la Institución.
- k) Informar a la ciudadanía de los aportes y servicios brindados por la institución a través de revistas, actividades y medios electrónicos.
- l) Garantizar el enlace y la comunicación de la Institución con otras instituciones Centralizadas, Descentralizadas, Autónomas y Municipales.
- m) Mantener relación y flujo de información permanente con los servidores públicos a través de boletines internos, medios electrónicos y actividades en temas de interés relacionados con la institución.
- n) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Director (a) de Comunicaciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Publicaciones

1. **Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección de Comunicaciones
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Coordinar y supervisar todas las actividades relativas a comunicación interna, publicaciones de libros, folletos, artículos y otros documentos de la institución.

7. Funciones Principales:

- a) Coordinar y dirigir la elaboración de publicaciones de tipo informativo de la institución.
- b) Revisar y preparar el material didáctico a ser publicado.
- c) Velar por la correcta elaboración de los materiales publicados en los diferentes medios, escritos y electrónicos.
- d) Coordinar la elaboración y distribución de boletines y revistas.
- e) Garantizar que el mural de la institución se mantenga actualizado.
- f) Elaborar y diseñar los materiales a difundir en las campañas informativas.
- g) Realizar publicaciones especiales tales como: libros, instructivos, memorias, tanto para el público interno como externo.
- h) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

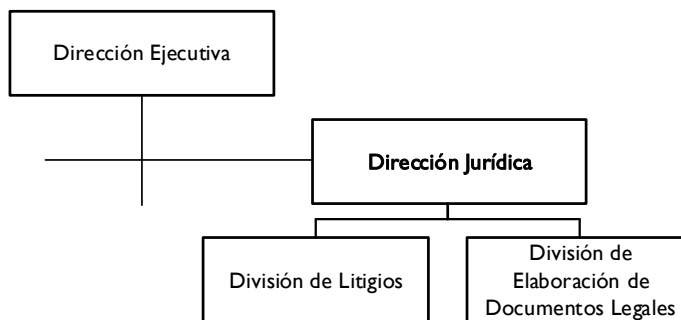
8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Publicaciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Dirección Jurídica

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** División de Litigios
División de Elaboración de Documentos Legales
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Asesorar a la máxima autoridad de Pro Consumidor y demás unidades de la institución en los asuntos administrativos, civiles, penales y laborales, con estricto cumplimiento a las normas vigentes, así como velar por los derechos del consumidor o usuario, en cumplimiento con lo establecido en la Ley núm.358-05, sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

7. Funciones Principales:

- a) Asesorar a la Dirección Ejecutiva en todo lo relativo al marco legal del sistema de protección de los derechos de los consumidores y usuarios y personal interno que requiera de dicha asesoría.
- b) Preparar los proyectos de resolución en las diferentes etapas del Procedimiento Administrativo, respecto a las reclamaciones interpuestas ante el Instituto, donde se vulneren los derechos de los consumidores y usuarios, así como, de lo concerniente a las sanciones administrativas aplicadas a los proveedores que violentan la Ley núm.358-05.
- c) Regular y asegurar el registro de todos los contratos de adhesión en que participen los proveedores y los consumidores con el propósito de verificar que los mismos no contengan cláusulas abusivas.

- d) Revisar, aprobar y registrar las bases de los concursos, rifas y sorteos depositados en la Institución para dichos fines.
- e) Elaborar los convenios y acuerdos interinstitucionales.
- f) Emitir informes jurídicos sobre temáticas que apliquen a la institución.
- g) Elaborar y tramitar la rescisión de los contratos suscritos por la institución con personas físicas o morales, y mantener registro y control de los mismos.
- h) Representar a la Institución en los litigios que puedan afectar los intereses de la institución y de los usuarios.
- i) Dar seguimiento a los contratos suscritos por el Estado, a través de la institución, con organismos internacionales.
- j) Analizar y dar seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la institución, así como las que son producidas por nosotros.
- k) Verificar que la elaboración de los procedimientos y documentos de licitación han sido elaborados conforme a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas y sus Reglamentos.
- l) Gestionar la notarización de los documentos legales de la Institución, que así lo requieran.
- m) Estudiar y elaborar resoluciones, reglamentos, convenios, proyectos de ley y otros documentos legales relacionados con la institución.
- n) Preparar los textos de las circulares, oficios, boletines y otros de carácter legal que se proponga emitir la institución.
- o) Verificar y actualizar de manera periódica el cumplimiento de las disposiciones legales de la institución y que los manuales de procedimientos, instructivos o equivalentes incluyen los requerimientos legales aplicables.
- p) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Director (a) Jurídico

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Litigios

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Jurídica
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Representar a Pro Consumidor y a cualquier funcionario público, siempre y cuando sea en el ejercicio de sus funciones dentro de la institución, en todos los procesos judiciales en que fuere parte.

7. Funciones Principales:

- a) Representar legalmente a Pro Consumidor y a sus unidades organizativas, ante los tribunales jurisdiccionales, contenciosos y autoridades administrativos, en los procesos o procedimientos de toda índole.
- b) Ejercer las acciones judiciales y contencioso-administrativas que competan a la institución y para el beneficio de ésta.
- c) Dar seguimiento al cumplimiento de los actos, resoluciones y acuerdos emitidos por el Instituto, lo que incluye accionar ante los organismos correspondientes para que estos sean ejecutados.
- d) Mantener un registro y archivo de los procesos donde la institución sea parte demandada o demandante.
- e) Coordinar las notificaciones tanto judiciales como extra judiciales de los asuntos relativos a la competencia del área.
- f) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

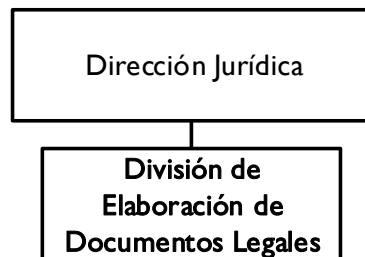
Encargado(a) División de Litigios

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Elaboración de Documentos Legales

1. **Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Jurídica
4. **Relaciones de Coordinación:** Dirección Ejecutiva

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar la elaboración de convenios, contratos, actas, acuerdos, anteproyectos de iniciativas de leyes, de decretos, propuestas de reformas de leyes y otros asuntos jurídicos, relativos al que hacer institucional, así como aplicar leyes, normas y disposiciones legales vigentes, relacionados con procesos administrativos y operativos, requeridos por Pro Consumidor.

7. Funciones Principales:

- a) Elaborar, analizar, gestionar y dar seguimiento a los convenios, contratos y actas propias a las necesidades de la institución.
- b) Analizar los expedientes de carácter legal y la elaboración de los informes correspondientes.
- c) Analizar los actos administrativos, correspondientes a las reclamaciones interpuestas por los consumidores.
- d) Garantizar el análisis legal de los expedientes de solicitudes de registro de contratos de adhesión, rifas y concursos, de acuerdo con los procedimientos establecidos para fines de aprobación.
- e) Velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales en la tramitación de los asuntos de su competencia.

- f) Asegurar la preparación de los textos de las circulares, oficios, boletines y otros documentos de carácter legal que se proponga emitir la institución.
- g) Analizar las actas de inspección suministradas a la Dirección Jurídica, a los fines de proceder con el proceso sancionador de establecimientos, estipulado en el marco jurídico del Derecho de Consumo.
- h) Elaborar y tramitar los documentos y las estadísticas que sean requeridos por el órgano rector, la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo.
- i) Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.

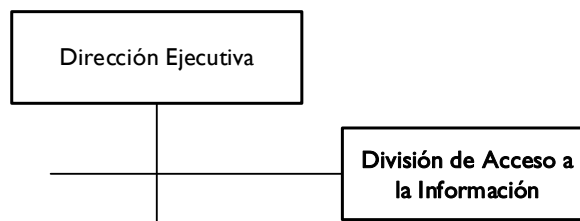
8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) de la División de Elaboración de Documentos Legales

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Acceso a la Información

1. **Naturaleza de la Unidad:** Consultiva o Asesora.
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las áreas de la institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar la recolección, suministro y presentación de las informaciones relacionadas con las actividades de Pro Consumidor, asegurando el derecho del ciudadano al libre acceso a la información pública, siguiendo los lineamientos de la Ley núm. 200-04, de Acceso a la Información Pública

7. Funciones Principales:

- a) Velar por la recolección, sistematización y suministro de las informaciones solicitadas por la ciudadanía, así como el proceso interno para su entrega oportuna.
- b) Asegurar la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) y ofrecer retroalimentación a cada ciudadano/cliente.
- c) Velar que las solicitudes recibidas a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana (311), relacionadas a quejas, comentarios o sugerencias sean analizadas y tramitadas a las diferentes unidades responsables de Pro Consumidor y respondidas a través de este sistema.
- d) Garantizar la actualización de manera periódica, en coordinación con las diferentes unidades de la institución, de las informaciones que deben estar permanentemente disponibles al público, a través del Sub-Portal de Transparencia y medios impresos.

- e) Orientar a los solicitantes sobre el correcto llenado de la solicitud de información, a través del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).
- f) Garantizar que las informaciones en formatos abiertos o editables estén publicadas mensualmente en el Portal de Datos Abiertos, para facilidad de los ciudadanos/ clientes/usuarios, en cumplimiento a las disposiciones establecidas.
- g) Participar, en calidad de miembro del Comité de Compras y Contrataciones Públicas, conforme a lo establecido en el art. 36 del Reglamento de Aplicación núm.543-12 de la Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas de la República Dominicana.
- h) Velar por el contenido y la actualización del Sub Portal de Transparencia de Pro Consumidor, según las normas establecidas (Nortic A2 y A3), en calidad de miembro del Comité de Implementación y Gestión y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC).
- i) Participar, en calidad de miembro de la Comisión de Ética Pública de la Institución, conforme al reglamento especial para la conformación y funcionamientos de las CEP emitido por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Acceso a la Información.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

4.2 Unidades Auxiliares o de Apoyo

Unidad Organizativa: Dirección Administrativa Financiera

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** Departamento Administrativo
Departamento Financiero
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar la eficiencia en la gestión y ejecución adecuada de los recursos administrativos y financieros de Pro Consumidor, con transparencia y control.

7. Funciones Principales:

- a) Aplicar las políticas y normas relacionadas con la administración de los recursos materiales y financieros de la institución, tomando en consideración las directrices trazadas por los correspondientes órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- b) Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones de compras y contrataciones que establece la ley y la Dirección General de Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, en su condición de órgano rector.
- c) Garantizar el servicio de transporte para la realización de las actividades operativas de la Institución.
- d) Garantizar el mantenimiento de la planta física, mobiliarios y equipos, así como lo relativo al suministro oportuno de materiales.

- e) Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración y formulación del presupuesto anual, conforme a las prioridades de la Institución, señaladas por la Dirección General de Pro Consumidor.
- f) Realizar las actividades necesarias para gestionar la aprobación del Presupuesto de la Institución por parte de los organismos competentes.
- g) Gestionar las modificaciones o ajustes presupuestarios necesarios (coordinaciones de fondos) y la entrega de recursos complementarios en los casos en que sean requeridos.
- h) Garantizar el adecuado funcionamiento del módulo de operación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- i) Aprobar, conjuntamente con la Dirección General, los compromisos y libramientos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos disponibles y recursos extra-presupuestarios.
- j) Garantizar el pago de todas las obligaciones contraídas por la institución.
- k) Garantizar el adecuado registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de Pro Consumidor, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
- l) Garantizar un adecuado registro y descargo de activo fijo.
- m) Gestionar el uso y mantenimiento de un adecuado sistema de inventario y activo fijo de la institución.
- n) Garantizar que se lleve un adecuado sistema de trámite de correspondencia y archivo de financiero en la institución.
- o) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Director(a) Administrativo Financiero

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento Administrativo

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** División de Compras y Contrataciones
División de Servicios Generales
División de Correspondencia y Archivo
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Administrativa Financiera
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Planificar, organizar, supervisar y controlar las actividades administrativas de Pro Consumidor.

7. Funciones Principales:

- Garantizar el mantenimiento de la planta física, mobiliarios y equipos, así como lo relativo al suministro oportuno de materiales para llevar a cabo estas actividades.
- Gestionar la recepción, custodia y entrega de materiales y equipos en la institución.
- Asegurar que se lleve un adecuado sistema de trámite de correspondencia y archivo de documentos en la institución.
- Garantizar la prestación de servicios de transporte a las diferentes áreas de la institución.
- Autorizar las solicitudes para la elaboración de los cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.

- f) Asegurar un adecuado control del sistema de inventario, registro y descargo de activo fijo de la institución.
- g) Garantizar la seguridad y custodia de las instalaciones físicas y los equipos de la institución.
- h) Coordinar las operaciones de la caja general y caja chica.
- i) Asegurar que se cumpla con los procedimientos establecidos en el proceso de reproducción de documentos diversos a las diferentes áreas de la institución que lo requieran.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento Administrativo

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Compras y Contrataciones

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento Administrativo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar que las actividades de compra de materiales, servicios, mobiliarios y equipos para Pro Consumidor, cumplan con los requerimientos de la Ley núm. 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, con sus Modificaciones en la Ley núm. 449-06.

7. Funciones Principales:

- a) Garantizar que la adquisición de bienes, obras, servicios y contrataciones requeridos por la institución, se realicen de acuerdo a lo establecido en la Ley núm. 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, con sus Modificaciones en la Ley núm. 449-06.
- b) Participar en la elaboración del presupuesto anual para la contratación de bienes, obras y servicios de la institución, conforme a las normas y metodologías que al respecto dicte la Dirección de Contrataciones Públicas y las políticas del Ministerio de Hacienda.
- c) Coordinar y supervisar el proceso de cotización de bienes y servicios solicitados por las diferentes unidades de la institución.
- d) Garantizar y mantener una lista de proveedores y suplidores de bienes y servicios.
- e) Garantizar y mantener actualizado el registro de pago de las obligaciones contraídas por la Institución.

- f) Preparar las licitaciones de compras o contrataciones de servicios, según las normas establecidas, y gestionar su publicación en el Portal de Compras del Gobierno, previa aprobación del superior inmediato.
- g) Recibir y revisar las requisiciones de material gastable y equipos de las distintas unidades administrativas de la institución, verificando que corresponde con lo presupuestado.
- h) Participar en el Comité de Compras, como está establecido en la Ley núm. 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, con sus modificaciones en la Ley núm. 449-06.
- i) Velar porque las compras realizadas sean recibidas en el almacén según especificaciones y cantidades solicitadas, para su debido registro de entrada.
- j) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Compras y Contrataciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Servicios Generales

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** Sección de Mantenimiento
Sección de Transporte
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento Administrativo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución.

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar la higiene y buen estado de la planta física, equipos y mobiliario, así como proporcionar adecuados servicios de transportación y suministro de materiales a todas las áreas de Pro Consumidor.

7. Funciones Principales:

- a) Gestionar y coordinar con las áreas correspondientes, las labores de construcción, reparación y mantenimiento de equipos y planta física que se realicen en la institución.
- b) Velar porque se ofrezca un adecuado servicio de almuerzo, café, agua, o cualquier otro brindis, al personal y visitantes de la institución.
- c) Velar por la asignación adecuada de los productos y material gastable requeridos para las áreas para cumplir con sus actividades.
- d) Garantizar el mantenimiento y limpieza a los equipos y mobiliarios, supervisando la limpieza de los baños, oficinas, pisos, paredes, puertas, ventanas y de todo el entorno de la Institución.

- e) Asegurar el mantenimiento preventivo de la planta eléctrica de emergencia de la institución.
- f) Asegurar el mantenimiento y reparación de la plomería, aparatos sanitarios, instalación eléctrica y equipos de la institución.
- g) Asegurar el servicio de transporte para la realización de las actividades de la institución, así como el adecuado mantenimiento y reparación de la flotilla vehicular.
- h) Gestionar, revisar y tramitar las solicitudes de reparación, mantenimiento de equipos y de los vehículos; así como tramitar las solicitudes de placas, matrículas, seguros y revistas para la flotilla vehicular de la institución.
- i) Coordinar y elaborar el presupuesto de los trabajos relativos a construcción, reparación y mantenimiento de mobiliarios y equipos a ser realizados y someterlos a la aprobación correspondiente.
- j) Supervisar el adecuado estado físico del área de los almacenes de la institución para la protección del material gastable, equipos y mobiliario que adquiera la Institución.
- k) Procurar que se realice el mantenimiento a las fotocopiadoras, sumadoras, impresoras, escanners y otros, solicitando al Departamento Administrativo la contratación y el pago por la realización de dicho servicio.
- l) Velar que las copias se realicen con la debida organización y calidad que amerita el trabajo, procurando que el material gastable que se utiliza para la reproducción de documentos se le dé el uso adecuado.
- m) Realizar los traslados de mobiliarios y equipos, a solicitud del personal directivo de la institución.
- n) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Servicios Generales

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Sección de Mantenimiento

1. **Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Departamento de Servicios Generales
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar el mantenimiento y reparación de equipos, mobiliarios, planta física, sistema eléctrico y de refrigeración de Pro Consumidor.

7. Funciones Principales:

- a) Tramitar las solicitudes de reparación y mantenimiento requeridas por las unidades de Pro Consumidor.
- b) Coordinar y supervisar la reparación, restauración y mantenimiento de las áreas físicas de la Institución, así como la reparación y mantenimiento de equipos y mobiliario.
- c) Supervisar los trabajos de carpintería, plomería, electricidad y otros que se realicen en la Institución
- d) Planificar mantenimiento preventivo de edificios y planta física, y velar por su cumplimiento.
- e) Coordinar, con el Departamento Administrativo, la contratación de servicios especializados que permita proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos instalados en la Institución (Plantas eléctricas, generadores, bombas, enfriamientos, otros).
- f) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

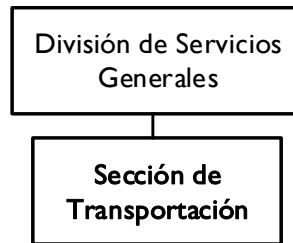
8. Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Mantenimiento

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Sección de Transportación

1. **Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Departamento de Servicios Generales
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar el servicio de transporte para la realización de las actividades de Pro Consumidor, coordinando y supervisando la distribución, uso y mantenimiento de la flotilla de vehículos.

7. Funciones Principales:

- a) Coordinar el servicio de transporte al personal de Pro Consumidor, tomando en consideración los lineamientos internos establecidos
- b) Coordinar la distribución, uso, señalización, pase de entrada de los parqueos del edificio de la Institución.
- c) Realizar la distribución de las rutas y vehículos, conforme a los requerimientos de las diferentes áreas.
- d) Garantizar que el uso de los vehículos y motores sean llevados de acuerdo con las normas establecidas, entradas, salidas, horarios y el motivo del uso.
- e) Asegurar la compra de piezas y accesorios para la reparación y mantenimiento de los vehículos.
- f) Llevar registro y control del uso y abastecimiento de combustible para la flota de vehículo

- g) Elaborar el plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular de Institución.
- h) Asegurar la reparación y mantenimiento de vehículos, haciendo revisión periódica en talleres, analizando reportes, piezas cambiadas y trabajos realizados.
- i) Coordinar, con la Dirección de Recursos Humanos, capacitación y entrenamientos para el manejo defensivo y acciones a tomar en casos de siniestros, asimismo llevar registro y control de accidentes, causas, consecuencias, tanto para la institución como para el conductor.
- j) Garantizar el registro y control de las placas, seguros y revistas de los vehículos de la Institución, asegurando su actualización y vigencia. (fichero de vehículos).
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado (a) Sección de Transportación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Correspondencia y Archivo

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento Administrativo
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Velar por la recepción, registro y trámite de las correspondencias internas y externas y manejo eficiente de los archivos de documentos de la institución.

7. Funciones Principales:

- a) Garantizar y controlar la recepción de la correspondencia que ingresa a la institución.
- b) Clasificar y registrar todas las correspondencias, expedientes y asuntos administrativos.
- c) Mantener actualizado el registro de la correspondencia recibida y despachada.
- d) Revisar las comunicaciones y documentos antes de salir de la institución, para comprobar que estén debidamente firmadas, selladas, numeradas e identificadas con las coletillas oficiales, correspondientes al año en curso y aquellas que son propias de Pro Consumidor.
- e) Recibir, desglosar y clasificar la correspondencia antes de ser distribuida a las diferentes unidades organizativas de la entidad.
- f) Llevar los registros clasificados que sean necesarios donde se controlen y asienten todas las correspondencias, expedientes y cualquier otro documento que ingrese o se despache de la institución por área y /o asuntos específicos.
- g) Distribuir de manera oportuna todas las correspondencias que lleguen a la institución.

- h) Supervisar y controlar el despacho de la correspondencia y otros documentos que se elaboren en la institución y llevar un control en la entrega de los mismos.
- i) Mantener un archivo debidamente organizado de los distintos documentos de la institución, así como conservar un cronológico de todas las correspondencias que ingresen o se generen en la misma.
- j) Facilitar a las diferentes unidades de la institución la consulta de los documentos que reposan en los archivos y velar por la recuperación de los mismos.
- k) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Correspondencia y Archivo.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento Financiero

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** División de Presupuesto
División de Contabilidad
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Administrativa Financiera
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución.

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Dirigir, supervisar y controlar todas las actividades financieras de Pro Consumidor, de acuerdo a las normas y procesos establecidos.

7. Funciones Principales:

- a) Aplicar las políticas relacionadas con los recursos financieros de la institución, tomando en consideración las directrices trazadas por los correspondientes órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- b) Coordinar, junto a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la elaboración y formulación del presupuesto anual, conforme a las prioridades de la institución, señaladas por la Dirección Ejecutiva.
- c) Velar por un adecuado registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental.
- d) Velar por la elaboración, control y registro de cheques y documentos de pago de todas las obligaciones contraídas por la Institución.

- e) Aprobar, conjuntamente con la Dirección Ejecutiva, los compromisos correspondientes a los recursos presupuestarios, fondos reponibles y recursos extra-presupuestarios.
- f) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos que rigen el Sistema Financiero.
- g) Velar por la recepción y custodia de los fondos y valores que ingresen a la institución, así como los desembolsos que se efectúen.
- h) Velar por la elaboración y seguimiento de las nóminas de pago de la institución.
- i) Preparar los informes financieros relativos al presupuesto, asesorar a las autoridades del organismo en la adecuada distribución de los recursos, y que puedan tomar las decisiones adecuadas.
- j) Velar por la gestión de apertura, reposición y cierre del anticipo financiero institucional, así como cualquier otro movimiento o gestión que requiera
- k) Supervisar que se cumplan las normas y procedimientos establecidos para la captación de recursos que recibe la institución a través de donaciones y/o aportes y mantener un adecuado control de los mismos.
- l) Garantizar el adecuado funcionamiento del módulo de operación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- m) Garantizar un adecuado registro y descargo de activo fijo.
- n) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento Financiero

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Presupuesto

1. **Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Departamento Financiero
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución.

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar la elaboración, coordinación y formulación del presupuesto de la institución y el control de su ejecución, cumpliendo con las normas y procesos establecidos por el órgano rector y la Ley núm.423-06 de Presupuesto para el Sector Público.

7. Funciones Principales:

- a) Programar y coordinar con las áreas de Planificación y Desarrollo, Administrativa, Financiera y de Recursos Humanos, el proceso de programación y ejecución del presupuesto, así como la generación y de las certificaciones de apropiación y cuota de compromiso para el pago.
- b) Adecuar los instructivos y contenidos de la política presupuestaria para su aplicación en el organismo, según las normas y orientaciones que determine la Dirección General de Presupuesto, como órgano rector.
- c) Asesorar a las autoridades superiores y a los responsables de cada una de las categorías programáticas del presupuesto que les compete, en la interpretación y aplicación de las normas técnicas para la formulación, programación de la ejecución, modificaciones y evaluación de la ejecución del presupuesto institucional.
- d) Elaborar el anteproyecto de presupuesto del organismo con base a la política presupuestaria, el plan estratégico institucional, los lineamientos trazados por la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento Financiero, las informaciones que provean las unidades responsables de categorías programáticas, las instrucciones dadas por la máxima autoridad, así como la Dirección General de Presupuesto.

- e) Mantener una coordinación fluida y permanente con su superior inmediato y la Dirección General de Presupuesto, con el propósito de suministrar y obtener informaciones sobre el presupuesto de la institución.
- f) Preparar y mantener actualizados los registros presupuestarios de ingresos y gastos, así como coordinar y realizar los ajustes necesarios al presupuesto de acuerdo a las variaciones que pudieran haberse producido.
- g) Supervisar la confección de cuadros e informes y analizar los estados de ejecución presupuestaria y de movimientos de fondos y recomendar las medidas que consideres adecuadas para el mejor cumplimiento de las normas legales sobre el control del mismo.
- h) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Presupuesto

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Contabilidad

1. **Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
2. **Estructura Orgánica:** El personal que la integra
3. **Relaciones de Dependencia:** Departamento Financiero
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
5. **Organigrama:**



6. Objetivo General:

Garantizar el registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de Pro Consumidor, a fin de dar cumplimiento a las normas legales de contabilidad gubernamental y proporcionar información adecuada que sirva de base para la toma de decisiones.

7. Funciones Principales:

- a) Llevar registro y control de todos los ingresos, egresos, cuentas por pagar y demás operaciones contables de la institución, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) Mantener, el control de los activos de la institución actualizando el inventario en materia de compra, ubicación, depreciación y retiro.
- c) Realizar y procesar las solicitudes de pagos, a fin de tramitarlas al superior inmediato para fines de aprobación, llevando el control de todos los libramientos hasta que sean pagados.
- d) Preparar reposiciones de fondos de gastos menores (caja chica).
- e) Mantener actualizado el inventario de todos los bienes muebles existentes con las informaciones concernientes a ubicación, empleado a quien está asignado, descripción, fecha y valor de adquisición, condición y valor en libro de la institución.

- f) Preparar todos los informes financieros y contables que soliciten las autoridades de Pro Consumidor, así como los estados financieros que reflejen los activos, pasivos y el patrimonio de la institución y gestionar las tramitaciones a los órganos rectores.
- g) Realizar la gestión ante la Dirección General de Impuestos Internos, con relación a los registros y envíos.
- h) Preparar y registrar las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de la institución, así como, los informes de disponibilidad.
- i) Coordinar con el área responsable, el ingreso y entrega de los bienes muebles a fin de que los mismos sean registrados en el Sistema de Administración de Bienes.
- j) Administrar las solicitudes de traslado y reparación (salida y entrada) así como el descargo de los bienes muebles previa aprobación de las instancias correspondientes.
- k) Informar a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) todos los movimientos en el inventario, a través del sistema previsto para registro.
- l) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Contabilidad

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

1. **Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
2. **Estructura Orgánica:** División de Operaciones TIC
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
4. **Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Diseñar y administrar las aplicaciones y la infraestructura tecnológica de la institución y de las actividades relacionadas con la planificación, definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información, velando por el adecuado uso de los recursos de la información y de las comunicaciones, así como el debido soporte y mantenimiento de los servicios y equipos.

7. Funciones Principales:

- a) Proponer las políticas, normas y criterios para la planificación, definición de estrategias y dirección de la arquitectura de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- b) Diseñar, implantar y supervisar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimiento en materia de TIC en la institución.
- c) Garantizar un adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.
- d) Proponer y administrar todas las actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y soporte de los programas y sistemas que apoyan los procesos esenciales de la institución.

- e) Disponer de los servicios de tecnologías de la información y de telecomunicaciones que soliciten las diferentes unidades administrativas de la institución.
- f) Gestionar y administrar las licencias de software y realizar su distribución entre las unidades administrativas que las requieran.
- g) Proveer soporte técnico a los usuarios de las aplicaciones, la información y la infraestructura TIC de la institución.
- h) Desarrollar y administrar aplicaciones de TIC que contribuyan al logro de las metas de la institución, asegurando la calidad de la plataforma y la información que se genera.
- i) Definir las políticas y los estándares informáticos necesarios para facilitar el desarrollo, la transportabilidad, usabilidad, accesibilidad, interoperabilidad y controles de seguridad de los sistemas.
- j) Promover, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, un programa de capacitación continua para el personal de las áreas que están conectadas a la red, a fin de recibir los entrenamientos pertinentes para su actualización frente a los cambios tecnológicos y las normas vigentes.
- k) Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a la base de datos de la institución para afrontar casos de emergencias.
- l) Fomentar la integración a diferentes redes de informaciones nacionales e internacionales mediante el internet para permitir el acceso a distintas bases de datos en línea.
- m) Implantar y mantener actualizado un sistema de información integral que automatice las operaciones y procesos de la institución, fomentando la comunicación interna mediante el uso intensivo de las TIC.
- n) Asegurar y gestionar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes), así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones.
- o) Implementar y mantener la infraestructura de TIC que permita a la Institución alcanzar sus metas estratégicas y promover el Gobierno Electrónico, mediante el intercambio, acceso y uso de la información por los usuarios internos y externos.

p) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Operaciones TIC

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Auxiliar o de Apoyo
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Coordinar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes, SGTP, Intranet, entre otros), así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones.

7. Funciones Principales:

- a) Gestionar y administrar eficientemente las fuentes y recursos de las informaciones de Pro Consumidor valoradas como un activo institucional, lo cual implica el adecuado control y aseguramiento de la calidad y seguridad de los sistemas.
- b) Asegurar y gestionar todas las actividades relacionadas con la operación y administración de la infraestructura tecnológica (servidores, bases de datos, redes, SGTP, Intranet, SIDIP, sistemas de turno, Pro Concilia, entre otros proyectos que conlleven tecnología), así como el aseguramiento de la continuidad de las operaciones.
- c) Definir mecanismos y políticas que permitan obtener el máximo rendimiento de las estaciones de trabajo disponibles.
- d) Diseñar los planes de contingencia y definir políticas adecuadas de respaldo a la base de datos de la institución para afrontar los casos de emergencia.

- e) Revisar periódicamente el funcionamiento de la red, el desempeño de los sistemas en operación y el de la base de datos del organismo para identificar desviaciones respecto a los objetivos y formular recomendaciones que optimicen los recursos y procesos operativos propiciando el incremento de la productividad y la eficiencia.
- f) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Operaciones TIC

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

4.3 Unidades Sustantivas u Operativas

Unidad Organizativa: Departamento de Inspección y Vigilancia

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento de Servicio al Usuario,
Departamento de Conciliación,
Departamento de Publicidad y Precios,
Dirección Jurídica
Departamento de Buenas Prácticas Comerciales

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Planear, dirigir y coordinar las inspecciones de los establecimientos de los proveedores o prestadores de servicios a nivel nacional y asegurar que se cumplen los mecanismos de vigilancia de mercado, para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, dentro del marco jurídico creado por la Ley núm. 358-05 (Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, su reglamento de aplicación y la Ley núm.166-12 (Sistema Dominicano de Calidad).

7. Funciones Principales:

- a) Planificar las inspecciones oficiosas, por denuncia o reclamaciones que aseguran la protección de la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios.
- b) Verificar la calidad de los productos que se comercializan a nivel nacional.
- c) Comprobar la inocuidad de los alimentos que se ofertan en los consumidores dominicanos.
- d) Verificar la fecha de caducidad de los productos que se comercialicen en todos los establecimientos a nivel nacional.

- e) Verificar las condiciones de los productos ofertados, retirando del mercado todos aquellos que no cumplan con los requisitos de calidad, normas y reglamentos de nuestro país.
- f) Atender, mediante las inspecciones correspondientes, las denuncias o reclamaciones de los consumidores de bienes y servicios.
- g) Coordinar la eliminación final de los productos decomisados.
- h) Efectuar las inspecciones e investigaciones que le sean asignadas por resolución del Consejo Directivo, o requerimiento escrito y expreso por la Dirección Ejecutiva.
- i) Verificar los pesos y medidas, deficiencia de calidad e inobservancia a las normas técnicas de los productos y servicios que se ofertan en el mercado.
- j) Realizar cualquier función afín o complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

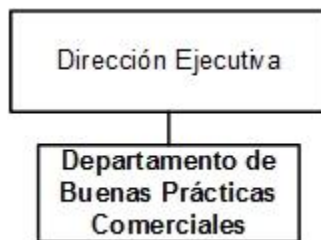
Encargado(a) Departamento de Inspección y Vigilancia

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Buenas Prácticas Comerciales

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento de Inspección y Vigilancia
Departamento de Educación al Consumidor

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Impulsar el cumplimiento de las normativas de calidad vigentes en el país y promover las mismas entre los proveedores para asegurar que se respete el derecho de los consumidores a acceder a productos inocuos y de calidad.

7. Funciones Principales:

- a) Capacitar a los proveedores mediante talleres, charlas y orientación para que estos conozcan sus deberes y obligaciones, conforme lo establece la Ley núm. 358-05 y otras reglamentaciones.
- b) Asesorar e informar respecto a normativas y reglamentaciones vigentes con las que deben cumplir los establecimientos comerciales que operan a nivel nacional.
- c) Coordinar los estudios de calidad de productos que se comercializan en el mercado nacional.
- d) Promover y divulgar el fomento de las Buenas Prácticas Comerciales dirigidos a proveedores de bienes y servicios.
- e) Dar seguimiento a las recomendaciones de buenas prácticas realizadas en las inspecciones.
- f) Monitorear el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por las leyes, reglamentos y normas que les compete a cada proveedor.

- g) Tramitar los hallazgos encontrados en el proceso de monitoreo para acciones de inspección.
- h) Coordinar, participar y dar seguimiento a la revisión y elaboración de normas y reglamentos técnicos.
- i) Promover el buen uso del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales.
- j) Representar a Pro Consumidor en los comités que elaboran las Normas y Reglamentos técnicos nacionales, a fin de asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan.
- k) Coordinar dar seguimiento y participar en las actividades relacionadas con los organismos y comisiones dedicadas a la calidad de productos y servicios.
- l) Preparar y presentar a la Dirección Ejecutiva la posición institucional con relación a las propuestas de normas y reglamentos técnicos en discusión.
- m) Presentar la posición institucional en los comités de elaboración de normas técnicas y Reglamentos técnicos
- n) Realizar diagnóstico sobre el cumplimiento de reglamentos técnicos.
- o) Representar a la Institución en los temas de Seguridad Alimentaria Nacional.
- p) Promover la responsabilidad social empresarial y producción sostenible.
- q) Presidir el Comité Nacional de Etiquetado de Alimentos Pre-envasados.
- r) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Servicio al Usuario

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Dirección Jurídica
Departamento de Conciliación
Departamento de Inspección y Vigilancia
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Coordinar y dirigir la atención y orientación efectiva a consumidores y/o usuarios, en sus diferentes solicitudes, velando porque estos reciban informaciones oportunas, confiables y de calidad, respecto a cómo tramitar sus requerimientos y demandas de manera diligente, según procesos y políticas al respecto.

7. Funciones Principales:

- a) Orientar efectivamente a los consumidores y usuarios sobre sus necesidades de información y trámites de sus demandas, así como gestionar internamente informaciones pertinentes para ser ofrecidas a estos, según corresponda.
- b) Velar por la definición y provisión de informaciones suficientes, que orienten efectivamente a los consumidores y usuarios.
- c) Garantizar que todas las denuncias, quejas y reclamaciones sean recibidas de manera ágil, correcta y diligente, según políticas y procesos definidos.
- d) Definir y mantener actualizados los formularios y las herramientas requeridos para la captación, registro y documentación de las reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios.
- e) Tramitar internamente, de manera diligente y correcta, las distintas denuncias, reclamaciones y quejas recibidas a través de esta unidad.

- f) Ofrecer informaciones sobre el estatus de reclamaciones o denuncias efectuadas por consumidores y usuarios.
- g) Garantizar un servicio eficiente y óptimo para los consumidores y usuarios, así como implementar acciones que permiten medir la calidad del mismo.
- h) Definir y mantener herramientas que permitan al consumidor o usuario efectuar sugerencias y emitir sus opiniones respecto al servicio que ofrece la institución.
- i) Producir informes, reportes estadísticos y documentos afines respecto a las denuncias, quejas, reclamaciones y demás datos que son recibidos a través de esta unidad.
- j) Velar por la efectiva captación y trámite de las reclamaciones, quejas, denuncias y solicitudes de informaciones recibidas a través del Call Center, Página Web y el Correo Institucional.
- k) Asesorar al consumidor o usuario que requiera de la intervención de Pro Consumidor ante reclamaciones de servicios públicos.
- l) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Servicio al Usuario

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Dirección Técnica

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** Departamento de Educación al Consumidor
Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas
Departamento de Coordinación Provincial
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las áreas de la institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Dirigir, organizar y planificar los contenidos técnicos que deben incluirse en las actividades de capacitación a los consumidores, así como garantizar la comprobación metrológica en el laboratorio de pesos y medidas de los productos, a los fines de proteger los derechos de los consumidores y/o usuarios, asegurando dichos servicios a nivel provincial.

7. Funciones Principales:

- a) Definir los contenidos técnicos de las capacitaciones orientadas a consumidores.
- b) Garantizar la educación a los consumidores y/o usuarios, en temas relacionados con contenido nutricional, accidentes de consumos, y consumo sustentable.

- c) Garantizar los procesos de comprobación metrológicas a desarrollar en el laboratorio de la institución.
- d) Elaborar el plan de muestreo de productos pre empacado para fortalecer la vigilancia de mercado.
- e) Colaborar con la Dirección Ejecutiva en la elaboración de protocolos técnicos sectoriales en lo referente a la educación y aspectos metrológicos de pesas y medidas, en favor de los consumidores.
- f) Velar por la correcta aplicación de los procedimientos y documentación final del laboratorio.

- g) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

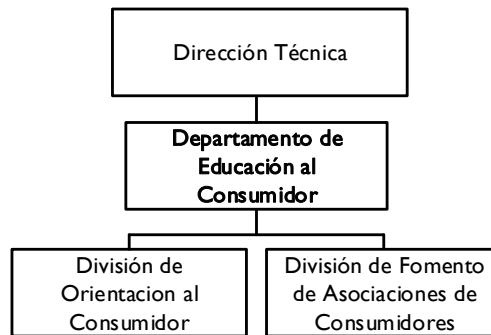
Director(a) Técnico

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Educación al Consumidor

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** División de Orientación al Consumidor
División de Fomento de Asociaciones de Consumidores
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Dirección Técnica
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dirección de Comunicaciones

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Planificar, dirigir y coordinar la definición e implementación de programas de educación y orientación al consumidor o usuario, procurando el consumo y uso de bienes y servicios de manera responsable, consciente y favorable, así como asegurar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

7. Funciones Principales:

- a) Planificar, coordinar y supervisar los programas de educación, dirigidos a consumidores y/o usuarios.
- b) Velar por la correcta definición y preparación de material educativo sobre los derechos que corresponden a los consumidores.
- c) Promover actividades educativas sobre consumo de bienes y servicios para los ciudadanos.
- d) Sugerir y crear programas y campañas publicitarias de educación, para los diferentes sectores de la población.

- e) Gestionar y promover el Centro de Documentación como órgano de consulta al consumidor.
- f) Promover la conformación de organizaciones de consumidores y usuarios para la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- g) Compilar, presentar y mantener estadísticas e informes de las labores educativas que lleva a cabo esta unidad organizacional.
- h) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Educación al Consumidor

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Orientación al Consumidor

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento de Educación al Consumidor
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento Administrativo
Dirección de Comunicaciones
Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar la difusión de informaciones que permitan orientar efectivamente a los consumidores y usuarios sobre los derechos y prerrogativas que la ley les reconoce, así como en cuanto al consumo y uso de bienes y servicios de manera responsable.

7. Funciones Principales:

- a) Asegurar que la ciudadanía sea orientada correctamente sobre consumo responsable y favorable de bienes y servicios.
- b) Orientar a los proveedores de bienes y servicios sobre la Ley núm. 358-05, de Derechos del Consumidor o Usuario.
- c) Coordinar y organizar charlas educativas sobre derechos de los consumidores y usuarios y consumo responsable, para ser impartidas en los distintos sectores de la población.
- d) Coordinar el desarrollo de las actividades educativas con entidades afines y públicas en general.
- e) Elaborar el material educativo a ser utilizado en las distintas actividades educativas que se lleven a cabo.
- f) Mantener registros sobre las actividades educativas llevadas a cabo.

- g) Coordinar talleres sobre temas de consumo responsable para usuarios.
- h) Promover la realización de charlas en los medios de comunicación.
- i) Mantener formularios actualizados para las solicitudes y evaluaciones de las actividades educativas.
- j) Desarrollar proyectos orientados a promover la comunicación, educación y la orientación eficaz al consumidor.
- k) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Orientación al Consumidor

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Fomento de Asociaciones de Consumidores

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento de Educación al Consumidor
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento Administrativo
Departamento Financiero
Dirección de Comunicaciones

5. Organigrama:



5. Objetivo General:

Coordinar y dirigir las actividades de promoción, formación, educación y asesoría a asociaciones, grupos de consumidores, organizaciones e instituciones comunitarias, orientadas a la promoción, defensa y protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

6. Funciones Principales:

- a) Promover la formación de nuevas organizaciones orientadas a la defensa y protección de los derechos de los consumidores.
- b) Organizar y coordinar encuentros y reuniones con grupos de consumidores y usuarios.
- c) Supervisar la elaboración y coordinación de programas de formación y educación dirigidos a organizaciones comunitarias.
- d) Procurar la identificación y motivación de grupos de consumidores para que se conformen como organizaciones formales, para la defensa de los consumidores y usuarios.
- e) Orientar, a la luz de la legislación vigente, a los distintos grupos de consumidores, en cuanto a los requerimientos para su conformación como organizaciones formales.

- f) Orientar sobre el proceso de registro, ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, a las organizaciones de consumidores y usuarios.
- g) Mantener vínculos con las organizaciones de consumidores y usuarios a fin de proveerles materiales educativos y orientaciones confiables, respecto a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.
- h) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

7. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Fomento de Asociaciones de Consumidores

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Técnica
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento de Inspección y Vigilancia
Departamento de Buenas Prácticas Comerciales

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar la verificación oportuna de los productos de consumo, y ofrecer una respuesta adecuada a los consumidores, sobre denuncias de no conformidades con características de calidad: peso, volumen y medidas o dimensiones de productos pre empacados, así como coordinar la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, pesos, volumen y medidas, a muestras de productos tomadas en el mercado y en instalaciones industriales.

7. Funciones Principales:

- a) Verificar el contenido neto, de acuerdo a lo declarado en la etiqueta, en los siguientes productos:
- Productos pre empacado sólido y en polvo: café, azúcar, harinas, arroz, granos, leche en polvo, chocolate, avena, jabones, detergentes en polvo, entre otros.
 - Productos pre empacados líquidos: leches, aceites, jugos, agua embotellada, cloro, pinturas y barnices, disolventes, entre otros.
 - Productos comestibles enlatados: verificación del peso escurrido.
- b) Verificar el peso y volumen de combustibles, según requerimiento de Inspección y Vigilancia de Mercado.
- c) Verificar según denuncias y por oficio, los pesos y balanzas en los mercados, supermercados y colmados, a fin de comprobar si están despachando lo comprado por los consumidores.

- d) Elaborar, junto a la Dirección Técnica, el plan de monitoreo de pesos, volumen y medidas de productos pre empacados vendidos en el mercado (de oficio).
- e) Coordinar las compras de productos o muestreos en el mercado para fines de análisis.
- f) Solicitar oportunamente la calibración de los equipos de medición, utilizados en el laboratorio.
- g) Verificar la calibración de los equipos de medición.
- h) Coordinar con los laboratorios externos, la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos a muestras de productos tomadas en el mercado y en instalaciones industriales.
- i) Revisar los resultados de análisis de productos, enviados a laboratorios externos haciendo las interpretaciones correspondientes.
- j) Redactar los informes a la Dirección Técnica, Inspección y Vigilancia, Calidad y Buenas Prácticas Comerciales, y a otros organismos que lo requieran, con las recomendaciones correspondientes.
- k) Revisar las normas y reglamentos técnicos correspondientes a los diferentes tipos de productos a los fines de recomendar los ensayos requeridos en los mismos.
- l) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

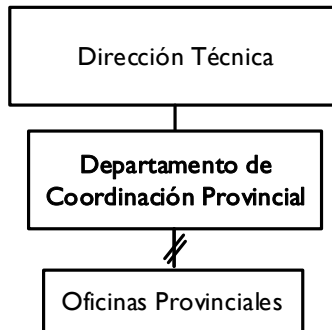
Encargado(a) División de Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Coordinación Provincial

1. **Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
2. **Estructura Orgánica:** Oficinas Provinciales
3. **Relaciones de Dependencia:** Dirección Técnica
4. **Relaciones de Coordinación:** Con todas las unidades de la institución

5. **Organigrama:**



6. **Objetivo General:**

Garantizar la prestación de los servicios relacionados con la defensa y protección de los derechos del consumidor o usuario a nivel provincial.

7. **Funciones Principales:**

- a) Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución efectiva de todas las actividades de orden administrativo y técnico que competen a Pro Consumidor en las oficinas provinciales.
- b) Analizar, coordinar y gestionar la apertura de nuevas oficinas en el territorio dominicano.
- c) Asegurar la educación efectiva de los consumidores y usuarios a nivel provincial.
- d) Garantizar la debida diligencia de las reclamaciones y denuncias recibidas en las oficinas provinciales.
- e) Velar por la difusión en los medios de comunicación local de las acciones realizadas, en coordinación con la Dirección de comunicaciones.
- f) Velar que las oficinas provinciales utilicen de manera correcta los mobiliarios de oficina, suministros, equipo e instalaciones suministradas.

- g) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Coordinación Provincial

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Oficinas Provinciales

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento de Coordinación Provincial
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento Administrativo, Dirección Jurídica, Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Educación al Consumidor y Departamento de Buenas Prácticas Comerciales

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Planear, organizar, dirigir y ejecutar todas las actividades de orden administrativo y técnico que competen a Pro Consumidor en las oficinas provinciales correspondientes, facilitando a los consumidores el reclamo de sus derechos.

7. Funciones Principales:

- a) Brindar servicios relacionados con la recepción de denuncias y reclamaciones, conciliación, y educación a los consumidores o usuarios, a nivel provincial.
- b) Velar por la educación efectiva de los consumidores y usuarios, a fin de que hagan un consumo y uso responsable de los bienes y servicios que ofrece el mercado.
- c) Procurar la correcta y eficiente coordinación con la sede de Pro Consumidor.
- d) Tramitar de manera oportuna y eficiente a la sede, los procesos que así lo requieran, para que sean trabajados o completados.
- e) Apoyar los operativos de inspecciones por oficio y jornadas de buenas prácticas comerciales, ordenadas por la Dirección Ejecutiva.
- f) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Oficina Provincial

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Todas las unidades de la Institución
- 5. Organigrama:**



6. Objetivo General:

Producir estudios del comportamiento de los mercados, efectuar proyecciones, levantar estadísticas de consumo, tendencias del mercado y cualquier otro tipo de análisis socioeconómicos, con la finalidad de generar información de valor para el diseño de iniciativas y la toma de decisiones institucionales, que permitan una eficiente protección de los derechos del consumidor.

7. Funciones Principales:

- a) Garantizar la elaboración de estudios y análisis de mercado, definir áreas, mercados e industrias de interés de Pro Consumidor, así como modelos e instrumentos que permitan obtener los insumos que se requieren para el desarrollo de políticas e iniciativas vinculantes para la protección y defensa de los consumidores.
- b) Elaborar informes periódicos sobre el impacto de políticas micro y macroeconómicas para la definición de iniciativas de mejora con los proveedores que beneficien al consumidor en las distintas actividades económicas.
- c) Realizar investigaciones sobre hábitos de consumo en la población dominicana para el diseño de estrategias, que permitan una eficiente orientación y protección de los consumidores.

- d) Elaborar informes relativos a temas que podrían afectar a los consumidores y ofrecer alternativas oportunas y eficientes para la protección y defensa de los consumidores.
- e) Promover la difusión de estudios e investigaciones realizados por el dpto., con las demás áreas sustantivas, que sean de interés para la gestión de Pro Consumidor.
- f) Presentar análisis coyunturales de temas económicos de interés, a demanda de los tomadores de decisiones del Instituto o como recomendación para políticas o iniciativas puntuales.
- g) Brindar asesoría sobre propuestas de políticas, investigación o planes presentados a las áreas sustantivas por las diferentes organizaciones públicas y privadas, organismos internacionales, investigadores, especialistas y demás grupos de interés.
- h) Dirigir y coordinar las acciones de evaluación de riesgos a los que los consumidores estén expuestos; el apoyo y asistencia a las unidades organizacionales en la realización de una adecuada gestión integral de riesgos y mantener actualizada la matriz de riesgos de mercado.
- i) Realizar el seguimiento periódico a la efectividad de las acciones y controles implementados como respuesta a los riesgos de mercado y elaborar informes periódicos de los resultados de la aplicación de la valoración y administración de riesgos y el seguimiento de los planes de mitigación.
- j) Aplicar análisis costo-beneficio a las actividades de control que se asocien a los riesgos de severidad alta o media identificados del mercado.
- g) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

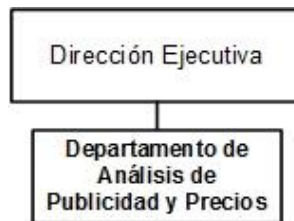
Encargado(a) Departamento de Estudios Económicos y Análisis de Mercado.

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Análisis de Publicidad y Precios

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento de Inspección y Vigilancia, Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación y Dirección Jurídica

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Monitorear y analizar el cumplimiento de las normativas referentes a publicidad en las ofertas especiales, promociones de productos y servicios, así como mantener el sistema de información de precios, especialmente de los productos de la canasta básica familiar, medicamentos y ferreteros que se comercializan en el país.

7. Funciones Principales:

- a) Revisar y evaluar la publicidad sobre productos y servicios realizada en los diferentes medios de comunicación (tv, radio, periódicos, internet).
- b) Velar para que los emisores de mensajes publicitarios adecuen estos mensajes a las leyes y reglamentos vigentes sobre publicidad.
- c) Solicitar las inspecciones de lugar, cuando se detecte violación a las leyes, normativas y reglamentos con relación a la publicidad.
- d) Realizar estudios de cumplimiento de reglamentación en la publicidad.
- e) Analizar piezas publicitarias para hacer recomendaciones de ajustes a las normativas.
- f) Actualizar la base de datos de los precios en el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP).
- g) Fomentar la interacción efectiva entre asociaciones de comerciantes y Pro Consumidor

- h) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

7. Estructura de Cargos:

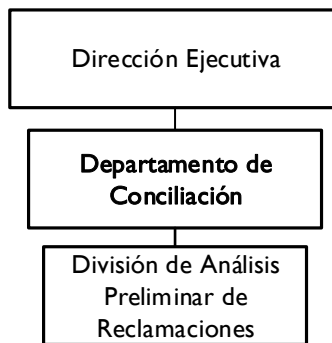
Encargado(a) Departamento de Análisis de Publicidad y Precios

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: Departamento de Conciliación

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** División de Análisis Preliminar de Reclamaciones
- 3. Relaciones de Dependencia:** Dirección Ejecutiva
- 4. Relaciones de Coordinación:** Dirección Jurídica, Departamento de Servicio al Usuario, Departamento de Inspección y Vigilancia

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Promover la solución a controversias que puedan producirse entre consumidores y proveedores a fin de lograr acuerdos que favorezcan a ambas partes, conforme a lo establecido en la Ley núm. 385-05, referente al Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo.

7. Funciones Principales:

- a) Velar por el cumplimiento de los principios que rigen el proceso conciliatorio, según lo establecido en la Ley núm. 358-05 y sus Reglamentos.
- b) Dirigir, coordinar, y organizar el proceso de preparación y posterior desarrollo del proceso conciliatorio.
- c) Garantizar el correcto estudio, análisis y manejo de los expedientes a ser ventilados en los procesos conciliatorios.
- d) Orientar efectivamente a los consumidores, usuarios y proveedores sobre los derechos y deberes que les reconoce la ley.
- e) Garantizar que los procesos conciliatorios sean equitativos, igualitarios e imparciales, a la luz de lo que establece la ley.

- f) Procurar que las partes en conflicto lleguen a acuerdos justos, sin la necesidad de requerir a los tribunales de justicia correspondientes.
- g) Mantener registros organizados y controlados, de los extractos de actas resultantes de cada proceso.
- h) Ofrecer a los consumidores el método alternativo de solución de controversias de tipo financiero, fungiendo como mediadores.
- i) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) Departamento de Conciliación

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Unidad Organizativa: División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

- 1. Naturaleza de la Unidad:** Sustantiva u Operativa
- 2. Estructura Orgánica:** El personal que la integra
- 3. Relaciones de Dependencia:** Departamento de Conciliación
- 4. Relaciones de Coordinación:** Departamento de Servicio al Usuario, Dirección Jurídica

5. Organigrama:



6. Objetivo General:

Garantizar el análisis y evaluación de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante Pro Consumidor por parte de consumidores y usuarios, conforme a lo establecido en la Ley núm.358-05, el Reglamento de Aplicación y las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo al respecto.

7. Funciones Principales:

- a) Efectuar el análisis de las reclamaciones y denuncias interpuestas ante Pro Consumidor por parte de consumidores y usuarios, a fin de determinar si existen elementos probatorios que evidencien faltas atribuibles a proveedores, y recomendar su procedencia o improcedencia.
- b) Orientar a los consumidores y usuarios respecto a la pertinencia de sus reclamaciones, según cada caso.
- c) Asegurar el cumplimiento con los tiempos establecidos para la evaluación y análisis de las reclamaciones, según normativa vigente al respecto.
- d) Realización de análisis de presunta tipificación de la reclamación, de manera que pueda continuarse con el procedimiento administrativo plasmado en la ley general de protección a los derechos de Consumidor.

- e) Tramitar los expedientes de reclamaciones al Organismo de Conciliación cuando estos procedan.
- f) Garantizar soporte y asistencia legal a los consumidores en cuanto al manejo y trámite de reclamaciones de servicios públicos.
- g) Tramitar el registro formal de los proveedores, conforme a la Ley 358-05 ante Pro Consumidor y mantener una base de datos al respecto.
- h) Representar a Pro Consumidor y/o al usuario o consumidor ante los tribunales y organismos estatales correspondientes, cuando se requiera.
- j) Realizar cualquier función afín y complementaria que le sea asignada por su superior inmediato.

8. Estructura de Cargos:

Encargado(a) División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

Los cargos que integran esta unidad serán definidos en el Manual de Cargos, aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).