



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Informe de Avance

Plan de Mejora Institucional

2022

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

Dirección de Planificación y Desarrollo

Septiembre 2022



Contenido

1. Presentacion e Informe de Avance.	3
2. Cuadro Resumen:	4
3. Acciones implementadas:	5
4. Conclusiones:	18

Presentación.

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PRO CONSUMIDOR, es el organismo estatal creado mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), con el objetivo de establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.

Informe de Avance.

En cumplimiento a las disposiciones y requerimientos que promueven un esquema de gestión basada en la mejora continua de los procesos para el fortalecimiento institucional, el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR producto de las mejoras identificadas en la metodología CAF, presenta en este documento, los acciones ejecutadas durante el año según el Plan de Mejora 2022 y las evidencias que sustenta la realización de las actividades propuestas.

Al establecer el Plan de Mejora CAF, ha permitido evidenciar el nivel de cumplimiento por el en cada uno de los criterios que componen CAF. En efecto, como resultado de la aplicación del autodiagnóstico en 2022 se evidencia avances significativos en la adopción de esta metodología y en el establecimiento de las acciones de mejora identificadas para cada uno de los criterios de este modelo y las evidencias que sustenta la realización de las actividades propuestas.

En el cuadro 3 se presenta un resumen de las áreas de mejora identificadas. En el mismo se colocan en verde las acciones que ya están siendo implementadas, en amarillo aquellas que están en fase de implementación y en rojas aquellas que aún no se han logrado.

2. Cuadro Resumen:

No.	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Indicador	Objetivo	Avance
1	1.3	Evaluación de actividades de cada departamento para delegar dependiendo sus competencias tareas a analistas	Cantidad de personas capacitadas.	Mejorar los niveles de eficiencia de los Departamentos.	Logrado
2 - 3	2.4	No se han realizado de Benchmarking a nivel local con otras instituciones públicas.	Cantidad de reuniones realizadas.	Aumentar la capacidad institucional.	Logrado
		Falta diseñar el Procedimiento de Manejo de Cambios y Comunicación del Sistema de Gestión Integrado de la TSS.	Porcentaje de cambio del procedimiento	Incrementar la satisfacción de los usuarios internos	En proceso de Implementación
4 - 6	3.1	Falta la ejecución del Programa de Reconocimiento interno.	Cantidad de colaboradores reconocidos	Reconocer el trabajo de los colaboradores que cumplen con un desempeño extraordinario.	En proceso de Implementación
	3.3	Involucrar a los colaboradores a opinar sobre la gestión de sus jefes inmediatos.	Listados de asistencia a reuniones y minutas de reuniones.	Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores promulguen sugerencias para la mejora continua de los procesos	Logrado
		Promover como actividad multidisciplinaria la protección de la salud y atención a accidentes laborales.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios registrales recibidos.	Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan seguros en términos de protección de la salud.	En proceso de Implementación
7 - 8	4.2	No existen los sistemas informáticos que permitan mejorar los tiempos en la realización de las encuestas, por ejemplo, que se remitan al usuario 24 horas después de recibido el servicio.	Porcentaje de usuarios con encuestas remitidas	Mejorar la satisfacción de un usuario	Logrado
	4.6	Mejoramiento de espacio de comedor.	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios registrales recibidos.	Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas.	Logrado
9	5.3	No existe una gestión por procesos integrales.	Cantidad de fichas de procesos automatizadas.	Aumentar la eficiencia en el monitoreo de las fichas de proceso.	En proceso de Implementación
10	6.1	No existe Transporte público directo hacia las instalaciones, por lo que el acceso físico a Pro Consumidor es difícil ya que quedando la estación del metro más próxima aproximadamente a 700 metros.	Cantidad de nuevas unidades aperturadas	Mejorar los niveles de accesibilidad de la población a los servicios.	Logrado
11	7.1	No se cuenta con un Proyecto de Responsabilidad Social	Porcentaje de formulación del Programa.	Aumentar la percepción favorable de los colaboradores de Pro Consumidor	En proceso de Implementación
12	8.2	No existe análisis costo beneficio sobre los planes de ahorro de recursos.	Cantidad de informes realizados	Mejorar la ejecución del gasto	En proceso de Implementación
13		Se debe implementar la ISO 9001 de Gestión de Calidad.	Porcentaje de ejecución.	Aumentar los niveles de calidad de la Institución.	Logrado

3. Acciones implementadas:

Criterio 1: Liderazgo.

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

- **Área de Mejora:** Evaluación de actividades de cada departamento para delegar dependiendo sus competencias tareas a analistas.
- **Acción realizada:** El plan de capacitación de este año ha sido elaborado basado en un enfoque en gestión de calidad de procesos y liderazgo. Por primera vez se adiciona al plan programas de especialidad para fortalecer las competencias del personal y la capacidad de respuesta de la institución.
- **Evidencias:**



**Plan de Capacitación Anual
Planificación de Recursos Humanos**

Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 3
Vigencia: 7/29/2021

Institución: INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR) Fecha: 22/03/2022

Área requerente	Programa de Capacitación	Conocimiento o competencia a desarrollar	Cantidad de participantes Sexo Femenino	Cantidad de participantes Sexo Masculino	Cantidad total de participantes	Servidores a los que está dirigido por grupo ocupacional	Servidores que pertenecen a carrera administrativa	Período previsto de ejecución o trimestre	Para uso de Recursos Humanos		
									Proveedor del Programa	Costo unitario	Costo total del programa
Dirección Ejecutiva	Diplomado en Oratoria y Maestría de Ceremonias	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1		1	Grupo II	0	Ene-Marzo	EDOCO	\$17,500.00	\$17,500.00
Personal diferentes áreas	Programa Especializado en Compliance	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	2	6	Grupo IV y V	0	Ene-Abril	ADEN Internacional Business School	\$57,000.00	\$342,176.00
Personal diferentes áreas	Programa Especializado en Cumplimiento Regulatorio e Integridad	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	3	7	Grupo IV	0	Feb-Abril	UNIBE	\$22,500.00	\$157,500.00
Educación y Buenas Prácticas Comerciales	Formador de Formadores en Inducción a la Administración Pública	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo, III y IV	4	Abril-Junio	INAP	\$1,497.60	\$97,440.00
Personal diferentes áreas	Master en Derecho Constitucional y Derecho	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	2	6	Grupo IV	0	Feb 2022- Mar 2023	Universidad De Castilla-La Mancha	\$27,900.00	\$167,500.00
Jurídico	Diplomado en Derecho Administrativo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo, III y IV	4	Abril-Junio	INAP	\$9,880.00	\$247,000.00
Conciliación	Diplomado Especializado Derecho Procesal Administrativo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	7	17	Grupo, III y IV	4	Feb-Abril	EIUFORLA	\$5,000.00	\$85,000.00
Personal diferentes áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel 1	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	15	30	Grupo I y II	0	Abril-Junio	INAP	\$0.00	\$0.00
Personal diferentes áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel 2	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	15	30	Grupo III	10	Abril-Junio	INAP	\$0.00	\$0.00
Personal diferentes áreas	Inducción a la Administración Pública Nivel 3	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	15	30	Grupo IV Y V	4	Abril-Junio	INAP	\$0.00	\$0.00

Inspección y Vigilancia	Curso de Gimnasia	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo II, III y IV	4	Abril-Junio	INAP	\$2,496.00	\$62,400.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Maestro Constructor	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Mayo-Agosto	ENACO	\$0.00	\$20,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Terminación de Edificaciones	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Julio-Sept	IDCIN	\$1,000.00	\$15,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Inspección de Proyectos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Abril-Junio	IDCIN	\$1,000.00	\$15,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Inteligencia Emocional	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo IV	4	Abril-Septiembre	INAP	\$748.00	\$18,720.00
Inspección y Vigilancia	Diplomado en Impermeabilización y Prevención en Obras Civiles	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Mayo-Agosto	INTEC	\$2,000.00	\$35,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso Manejo de Conflictos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo III y IV	4	Sept-Diciembre	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Experto en Hormigón	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Ene-Marzo	INTEC	\$0.00	\$20,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Higiene y Manipulación de Alimentos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Marzo-Sept	Inocuidad Gemela/TEP/PUCMM/INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Inspección y Vigilancia	HACPP	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Ene-Mayo	INTECO	\$0.00	\$10,000.00
Inspección y Vigilancia	Metrológica Legal	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo III y IV	4	Abril-Junio	INTECO	\$0.00	\$10,000.00
Inspección y Vigilancia	Curso de Refrigeración	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Junio-Diciembre	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Inspección y Vigilancia	Curso Mecánica Automotriz	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	5	15	Grupo III y IV	4	Junio-Diciembre	INFOTEP	\$0.00	\$0.00

Buenas Prácticas Comerciales	Evaluación de la Conformidad	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	6	10	Grupo III, y IV	5	Ene-Marzo	INDOCAL	\$0.00	\$0.00
Buenas Prácticas Comerciales	Facilitador de la Formación Técnico Profesional	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	6	8	Grupo III, y IV	5	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Conciliación	Diplomado Derecho de Consumo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	12	8	20	Grupo II, y IV	4	Ene-Marzo	UASD	\$0.00	\$0.00
Conciliación	Diplomado / Maestrías en Derecho Administrativo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	12	8	20	Grupo II, y IV	4	Ene-Marzo	UASD	\$0.00	\$0.00
Conciliación	Curso/Diplomado Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflicto	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	12	8	20	Grupo III, y IV	4	Ene-Marzo	Universidad Doñglobal Salamanca	\$5,000.00	\$100,000.00
Conciliación	Diplomados Derecho Común Ordinario Relacionados con el Derecho de Consumo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	12	8	20	Grupo III, y IV	4	Ene-Marzo	Universidad Tecnológica de España TECH	\$5,000.00	\$100,000.00
Conciliación	Curso/Diplomado de Redacción de Resoluciones y Sentencias	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo II, y IV	4	Ene-Marzo	Escuela Nacional de la Judicatura	\$0.00	\$0.00
Conciliación	Diplomado Derecho de Arbitraje y relacionado al Derecho de Consumo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	12	8	20	Grupo III, y IV	4	Ene-Marzo	Universidad Tecnológica de España TECH	\$5,000.00	\$100,000.00
Planificación y Desarrollo	Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	6	2	8	Grupo III, y IV	0	Mayo-Agosto	INAP	\$2,912.00	\$72,800.00
Planificación y Desarrollo	Gestión de Calidad en la Administración Pública Aplicando CAF	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	6	2	8	Grupo III, y IV	0	Julio-Septiembre	INAP	\$1,164.00	\$29,120.00
Planificación y Desarrollo	Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	6	2	8	Grupo III, y IV	0	Junio-Diciembre	INAP	\$2,038.00	\$50,960.00
Personal diferentes áreas	Charla, Talleres y socialización de la Ley 41-08 de Función Pública	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	15	30	Grupo I, II, III, IV, V	8	Ene-Marzo	MAP	\$0.00	\$3,000.00
Personal diferentes áreas	Charla Carta Compromiso	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	20	10	30	Grupo I, II, III, IV, V	10	Ene-Marzo	MAP	\$0.00	\$3,000.00

Inspección y Vigilancia	Curso de ISO 17020:2012	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	2	5	Grupo II, y IV	4	Abril-Junio	ODAC	\$0.00	\$0.00
Financiero	Diplomado en Contabilidad	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	1	4	Grupo III, y IV	2	Mayo-Agosto	BDO	\$0.00	\$0.00
Financiero	Especialidad Técnica en Tesorería	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	1	3	Grupo III, y IV	1	Abril-Junio	CAFGEFI/TESORERIA	\$0.00	\$0.00
Financiero	Control Interno	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	1	3	Grupo III, y IV	2	Julio-Septiembre	CAFGEFI/TESORERIA	\$0.00	\$0.00
Financiero	Cumplimiento Normativo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo III, y IV	0	Ene-Marzo	EDEN INTERNACIONAL	\$5,000.00	\$10,000.00
RRHH	Diplomado Recursos Humanos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	4	8	Grupo II, y IV	2	Julio-Septiembre	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
RRHH	Supervisión Efectiva	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	4	8	Grupo III, y IV	2	Julio-Septiembre	INAP	\$873.00	\$21,840.00
RRHH	Entrevista por Competencias	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	4	8	Grupo III, y IV	2	Mayo-Agosto	INAP	\$582.40	\$14,560.00
RRHH	Gestión del Talento Humano	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	4	4	8	Grupo II, y IV	2	Mayo-Agosto	INAP	\$1,330.00	\$32,760.00
Transparencia	Taller sobre el Sistema Electrónico de Compras y Contrataciones Públicas	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo V	1	Abril-Junio	DIGEIG	\$0.00	\$0.00
Transparencia	Charla sobre uso del Portal Único de Transparencia Gubernamental	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo V	1	Sept-Dic	DIGEIG	\$0.00	\$0.00
Buenas Prácticas Comerciales	Metrológica y Medición	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	6	9	Grupo III, y IV	5	Ene-Junio	INDOCAL	\$0.00	\$0.00
Buenas Prácticas Comerciales	Diplomado de Calidad	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	5	8	Grupo III, y IV	5	Ene-Marzo	CODOCA	\$0.00	\$0.00

Personal diferentes áreas	Charla Derechos Colectivos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	25	5	30	Grupo I, II, III, IV, V	10	Ene-Marzo	MAP	\$0.00	\$3,000.00
Personal diferentes áreas	Charla promoción de Salud y Prevención	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	10	20	30	Grupo I, II, III, IV, V	8	Ene-Marzo	Proconsumidor	\$0.00	\$3,000.00
Personal diferentes áreas	Charla Prevención del Cáncer	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	25	5	30	Grupo I, II, III, IV, V	0	Ene-Marzo	ARS SENANA	\$0.00	\$3,000.00
Personal diferentes áreas	Gestión de la Innovación en la Administración Pública	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	20	10	30	Grupo II, III, y IV	10	Abril-Junio	INAP	\$2,496.00	\$62,400.00
Conciliación	Gestión y Resolución de Conflictos	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	25	5	30	Grupo II, III, y IV	4	Mayo-Agosto	INAP	\$873.00	\$21,840.00
Personal diferentes áreas	Habilidades de Liderazgo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	20	10	30	Grupo II, III, y IV	10	Julio-Septiembre	INAP	\$1,664.00	\$41,600.00
Personal diferentes áreas	Manejo de las Relaciones Interpersonales	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	18	12	30	Grupo II, III, y IV	10	Mayo-Agosto	INAP	\$748.00	\$18,720.00
Personal diferentes áreas	Manejo Efectivo del Tiempo	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	25	5	30	Grupo II, III, y IV	10	Julio-Septiembre	INAP	\$748.00	\$18,720.00
Personal diferentes áreas	Simplificación de Tramites	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	20	10	30	Grupo II, III, y IV	5	Abril-Junio	INAP	\$1,996.80	\$49,920.00
Jurídico	Técnicas para la Elaboración de Normas Jurídicas	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	13	7	20	Grupo II, III, y IV	4	Julio-Septiembre	INAP	\$7,826.00	\$195,650.00
Personal diferentes áreas	Modelo de Gestión por Competencia	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	7	10	Grupo II, III, y IV	3	Julio-Septiembre	INAP	\$748.00	\$18,720.00
Análisis Publicidad y Precios	Comportamiento Organizacional	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	7		7	Grupo III, y IV	7	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Análisis Publicidad y Precios	Inteligencia Emocional	Desarrollar y/o fortalecer. Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	7		7	Grupo III, y IV	7	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00

Análisis Publicidad y Precios	Técnicas de Negociación	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	7		7	Grupo II, y IV	7	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Análisis Publicidad y Precios	Redacción de Informes Técnicos	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	7	1	8	Grupo III, y IV	7	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Servicio al Usuario	Servicio Al Usuario	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	9	3	12	Grupo II y III	4	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Servicio al Usuario	Inteligencia Emocional	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	8	2	10	Grupo II y III	4	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Servicio al Usuario	Relaciones Humanas	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	8	2	10	Grupo II y III	4	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Personal diferentes áreas	Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	15	10	25	Grupo II y III	5	Julio-Septiembre	INAP	\$873.60	\$21,840.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Manejo Avanzado de Excel	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	1	3	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Comunicación Efectiva	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	1	3	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Redacción	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2	1	3	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Resolución de Conflictos	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	2		2	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Proceso Administrativos	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	3	1	4	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Oficina Provincial San Francisco de Macorís	Alta Gerencia	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	Universidad NORDESTANA	\$2,500.00	\$5,000.00
Oficina Provincial Barahona	Secretario Ejecutivo	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00

Oficina Provincial Barahona	Manejador de Programas de Oficina	Desarrollar y/o fortalecer, Adquirir conocimientos y aplicar las competencias aprendidas.	1	1	2	Grupo II, y IV	0	Ene-Marzo	INFOTEP	\$0.00	\$0.00
Total:										\$	2,261,686.00

Encargado de Recursos Humanos



Aprobado por



Criterio 2: Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.4: Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

- **Área de Mejora:** No se han realizado de Benchmarking a nivel local con otras instituciones públicas.
- **Acción realizada:** Se realizó un análisis comparativo tomando como referencia los servicios que presenta organismos con una función similar a la institución. Como primer paso se identificaron (3) organismos rectores con objetivos semejantes a los que persigue la institución. Luego se realiza un levantamiento de sus servicios, para finalmente realizar la comparación de aquellos aspectos diferenciales de cada institución que fomentan las buenas prácticas y la calidad de los servicios ofrecidos, para que, en función de esto, sea aprendido, adaptado y aplicarlo a nuestras propias necesidades institucionales.
- **Evidencias:**

ANÁLISIS BENCHMARKING SERVICIOS				
ORGANISMOS	CANALES DE SERVICIOS	TIEMPO DE RESPUESTA	COBERTURA	APPS
1.1 Intituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor				
Misión: Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.				
 PRO CONSUMIDOR INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	Call Center/Chat Interactivo/ Presencial	10 a 15 días laborables.	13 Oficinas	Procoapp
1.2 PROUSUARIO				
 PRO USUARIO SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA	Call Center/*788 /Presencial/ Correo Electrónico	Variable según el tipo de caso	2	Prouuario digital
Atender las consultas, denuncias y reclamaciones que presentan los usuarios con relación a los servicios prestados por las entidades financieras y las demás entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos.				
 SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA	Call Center/*788 /Presencial	Variable según el tipo de caso	2	Prouuario digital
1.3 Superintendencia de Bancos				
Misión: Aportar al bienestar del país, vigilando la solvencia, liquidez y gestión de las entidades y la estabilidad del sistema financiero; así como protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios financieros.				
 SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD	Call Center/Chat Interactivo/ Presencial	Variable según el tipo de caso	29	Protecom en línea
1.4 Superintendencia Eléctrica				
Misión: Regular el sector eléctrico de manera transparente e imparcial. Dar a conocer la Estructura Organizacional de la institución describiendo las funciones de los departamentos que la integran, así como sus tareas específicas y las autoridades asignadas.				

De igual manera, El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR), realiza trabajos de Fortalecimiento institucional e intercambios de experiencias con líderes de organizaciones de consumidores en la ciudad de Santiago de los Caballeros con la guía del experto en temas de consumo, Doctor Antonino Serra Cambaceres,



Criterio 3: Personas

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

- **Área de Mejora:** Falta la ejecución del Programa de Reconocimiento interno
- **Acción realizada:** Se realizó un acto de reconocimiento a dirigido a 12 colaboradores de la institución por sus contribuciones y aportes a la labor institucional. Se elaboró un plan de compensación e incentivos para motivar el cumplimiento de las metas programadas y reconocer la labor de quienes la ejecutan.
- **Evidencias:**



 <p>PRO CONSUMIDOR UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS INTERESSES DE LOS CONSUMIDORES</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Procedimiento de:</p> <p>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN EMPLEADO DEL MES</p>	<p>Código: <u>RH-PR-13</u></p> <p>Men: <u>Agosto</u> Añ: <u>2022</u></p> <p>Rev.: _____</p>
	<p>I. OBJETIVO:</p> <p>Describir el procedimiento para la evaluación y selección del empleado del mes, con la finalidad de reconocer e incentivar la excelencia en el desempeño de las labores que realizan los colaboradores de la institución y las buenas relaciones interpersonales. Así mismo, propiciar un clima de competencia leal entre los servidores públicos, en busca de la superación personal.</p> <p>II. ALCANCE: Este procedimiento involucra a todos los departamentos de la Institución.</p> <p>Inicio: Remisión del Formulario de Evaluación y Selección del Empleado del Mes RH-FO-06 a todos los departamentos de la institución.</p> <p>Final: Entrega del reconocimiento al ganador.</p> <p>III. POLITICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El instrumento a utilizar para la evaluación y selección del empleado del mes será el Formulario de Evaluación y Selección del Empleado del Mes RH-FO-06, el cual será responsabilidad del departamento de Recursos Humanos. 2. El formulario será completado con bolígrafo negro o azul y no tendrá tachaduras ni borrones. 3. El candidato seleccionado no podrá estar de vacaciones o licencias médicas. 4. El candidato seleccionado no podrá tener inasistencias (incluyendo permisos). 5. El candidato seleccionado no podrá estar amonestado. 6. El candidato seleccionado no podrá estar en periodo probatorio (menos de 3 meses laborando en la institución). <p style="text-align: right;">Página 2 de 5</p>	

 <p>PRO CONSUMIDOR UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS INTERESSES DE LOS CONSUMIDORES</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Procedimiento de:</p> <p>EVALUACIÓN Y SELECCIÓN EMPLEADO DEL MES</p>	<p>Código: <u>RH-PR-13</u></p> <p>Men: <u>Agosto</u> Añ: <u>2022</u></p> <p>Rev.: _____</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 7. El personal del departamento de Recursos Humanos remitirá el formulario a las áreas el último día de cada mes. 8. Las evaluaciones serán socializadas con todos los colaboradores evaluados en cada departamento, de manera que el candidato seleccionado y la valoración obtenida hayan sido consensuados. 9. La fecha límite para remitir el formulario de evaluación del candidato seleccionado de cada departamento será el día 10 del mes posterior a la evaluación. En caso de que la fecha puntada sea feriado o no laborable, deberá remitir el formulario de evaluación el último día laborable previo al 10. 10. Será responsabilidad del superior inmediato remitir el formulario de evaluación del candidato seleccionado al departamento de Recursos Humanos en la fecha puntada, de lo contrario el mismo no será tomado en consideración para la selección del ganador. 11. Los beneficios que obtendrá el empleado ganador serán los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Un incentivo equivalente a RD\$2,000.00. • Un certificado de reconocimiento. • Un día libre a elección del ganador dentro del mes en que recibe el premio. • La publicación del mérito en los diferentes medios de comunicación interna de la entidad (boletín informativo, mural, correo electrónico y página web institucional). 12. El reconocimiento será entregado a más tardar al día 15 del mes posterior a la evaluación. 13. En caso de desacuerdo o que dos o más candidatos obtengan la misma calificación, la selección del empleado del mes será responsabilidad de la Comisión Evaluadora designada previamente por la Dirección Ejecutiva, la cual está integrada por los siguientes miembros: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe del depto. de Recursos Humanos • Sub-director de Cooperación Internacional y Calidad • Enc. del depto. de Planificación y Desarrollo • Consultor Jurídico <p style="text-align: right;">Página 3 de 5</p>	

Subcriterio 3.3: Involucrar a los empleados por medio del dialogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

- **Área de Mejora:** Promover como actividad multidisciplinaria la protección de la salud y atención a accidentes laborales.
- **Acción realizada:** El Área de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo ha estado ejecutando una serie de acciones formativas dirigidas al personal, con el propósito de que estos puedan dar una respuesta oportuna y efectiva a situaciones riesgos que puedan presentarse en las relaciones laborales.
- **Evidencias:**



Actividad Manejo y uso de Extintores” impartido por el Cuerpo de Bomberos del D.N

De igual modo, se han ejecutado charlas y actividades con el propósito de promover mejores condiciones de salud y bienestar de los colaboradores, entre estas se encuentran: jornadas de salud visual con examen de la vista gratis, primeros auxilios, socialización del manual de salud y seguridad en el trabajo, entre otros.



 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DE-349-2022

Santo Domingo, D.N.,
17 de Agosto del 2022

General
Jose Luis Frómata Herasme
Intendente General Cuerpo de Bomberos del Distrito Nacional,
Ave. Metá #651, Sector San Carlos,
Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana

Asunto. Solicitud de Entrenamientos

Distinguido General Frómata:

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) en la persona de Dr. Eddy Alcántara, les saluda y expresa su más alta estima y consideración.

Como principales encargados de velar por la seguridad, Protección y prevención en la comunidad, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitarles un programa de adiestramientos y entrenamientos de Identificación, Uso y Manejo de extintores, plan de emergencias y prevención de fuego dirigidos a nuestros Colaboradores.

Se espera que, al finalizar, los participantes estén en capacidad de identificar los diversos tipos de equipos que existen, dar uso adecuado según cada caso y las diferentes conductas asumir para enfrentar una posible situación de conato de incendio o emergencias que requieran rápida intervención.

En este sentido, les informamos que estarán a disposición para cualquier información y coordinación por parte nuestra. **Maritza Araujo** maritza.araujo@proconsumidor.gob.do **Olga Matos**
olga.matos@proconsumidor.gob.do **Dirección** direccion@proconsumidor.gob.do, teléfono 809-472-2731 ext. 280, ext. 306 y ext. 302.

A la espera de poder contar con su presta atención y pronta respuesta.

Se despide cordialmente,


Dr. Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo
PROCONSUMIDOR



La institución forma parte la red de donantes del banco de sangre general del Estado dominicano. Se ha motivado al personal de la institución a que formen parte de esta iniciativa, orienten e informe, y que esta acción sea replicada para que más personas de su núcleo social se sumen a esta.

Criterio 4: Alianzas y Recursos

Subcriterio 4.2: Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

- **Área de Mejora:** No existen los sistemas informáticos que permitan mejorar los tiempos en la realización de las encuestas, por ejemplo, que se remitan al usuario 24 horas después de recibido el servicio.
- **Acción realizada:** Se han estado implantando compromisos al ciudadano, así como lo que es la Carta Compromiso con el fin de puntualizar con la mayor satisfacción y tiempo de conciliaciones. Al mismo tiempo se han realizado encuestas de satisfacción ciudadana a con fines de auto evaluarnos y sacar conclusiones dependiendo del resultado, para aplicar las mejorías sugeridas de forma inmediata.

- **Evidencias:**

	Uso del buzón de quejas y sugerencias de empleados	RHE-INS-02 2
	Formularios de Recursos Humanos	Versión: 02 Consecutivo: ... Página 1 de 1

Formulario de mejora

Fecha: _____

Hora: _____

Datos Personales

Nombre y Apellido (Opcional): _____

Departamento: _____

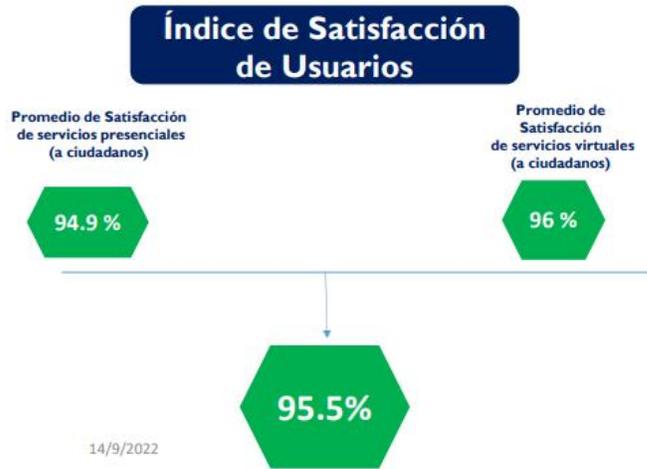
Cargo: _____

Preocupación o Recurso Necesario:



El diseño y tabulación de encuestas se realiza a través de sistemas HubSpot para facilitar el proceso de análisis de los resultados obtenidos.

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



Subcriterio 4.6: Gestionar las instalaciones.

- **Área de Mejora:** No existen los sistemas informáticos que permitan mejorar los tiempos en la realización de las encuestas, por ejemplo, que se remitan al usuario 24 horas después de recibido el servicio.
- **Acción realizada:** Mejoramiento de espacio de comedor.
- **Evidencias:**





Criterio 6: Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.1: Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

- **Área de Mejora:** No existe transporte público directo hacia las instalaciones, por lo que el acceso físico a Pro Consumidor es difícil
- **Acción realizada:** En el presente año la institución suscribió el acuerdo con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), con la finalidad de formar parte integral del Centro de Atención al Ciudadano, a través de su sistema presencial del Servicio al Ciudadano.

Gracias a este acuerdo la Institución tiene presencia en los Puntos Gob que están en las plazas Sambil y Megacentro, mejorando así los niveles de accesibilidad de la población a los servicios que ofrecemos.

- **Evidencias:**



ACUERDO ESPECIFICO NÚM. 02, PARA PUNTO GOB DISTRITO NACIONAL ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Y EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)

ENTRE: La OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC), institución gubernamental dependencia descentrada del Ministerio de Administración Pública, de conformidad con el Decreto Núm. 54-21, echa 2 de febrero de 2021 y regulada por el Decreto Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con modificaciones en el Decreto Núm. 374-20, de fecha 21 de agosto de 2020, con su domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida 27 de Febrero casi esquina Núñez de Cáceres, No.419, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 4-30-01950-1, debidamente representada por su Director General, señor PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 001-0549374-6, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana; quien está facultado por su cargo para representarle, institución que, en lo adelante y para los fines del presente acuerdo, se denominará la "OGTIC" o por su razón social completa;

De otra parte, el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR), institución creada en virtud de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), de fecha 9 de septiembre del año 2005, con domicilio y oficinas principales ubicadas en la Av. Charles Summer No.33, sector Los Prados, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, debidamente representada por su Director Ejecutivo el DR. EDDY ANTONIO ALCÁNTARA CASTILLO, dominicano, mayor de edad, casado, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-1036782-8, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, quien actúa en calidad de Director Ejecutivo y está facultada por su cargo para representarle, institución que, para los fines del presente Convenio, se denominará el (PROCONSUMIDOR); cuando se haga mención de ambas instituciones, se dirá LAS PARTES.

POR: LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN (OGTIC)

POR: EL INSTITUTO NACIONAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL
CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)


PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA
Director General


EDDY ALCÁNTARA
Director General

Yo, Dña. Iris M. Rivera Henríquez Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula No. 6476. CERTIFICO Y DOY FE que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores: PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA y EDDY ALCANTARA de generales que constan en el presente acuerdo, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos los actos de sus vidas, tanto pública, como privada. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los doce (12) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).




Notario Público



ACUERDO ESPECIFICO NÚM. 1, PARA EL PUNTO GOB MEGACENTRO ENTRE LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC) Y EL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)

ENTRE De una parte, la **OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)**, institución gubernamental dependencia desconcentrada del Ministerio de Administración Pública, de conformidad con el Decreto Núm. 54-21, echa 2 de febrero de 2021 y regulada por el Decreto Núm. 1090-04, de fecha 3 de septiembre de 2004, con modificaciones en el Decreto Núm. 374-20, de fecha 21 de agosto de 2020, con su domicilio y oficinas principales ubicadas en la Avenida 27 de Febrero casi esquina Núñez de Cáceres, No.419, El Millón, de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, inscrita en el Registro Nacional de Contribuyente, (RNC), bajo el número 4-30-01950-1, debidamente representada por su Director General, señor **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 001-0549374-6, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana; quien está facultado por su cargo para representarle, institución que, en lo adelante y para los fines del presente acuerdo, se denominará por su razón social completa; y

De otra parte, el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR)**, institución creada en virtud de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), de fecha 9 de septiembre del año 2005, con domicilio y oficinas principales ubicadas en la Av. Charles Summer No.33, sector Los Prados, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, debidamente representada por su Director Ejecutivo el **DR. EDDY ANTONIO ALCANTARA CASTILLO**, dominicano, mayor de edad, casado, provisto de la Cédula de Identidad y Electoral No. 001-1036782-8, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, quien actúa en calidad de Directora Ejecutiva y está facultada por su cargo para representarle, institución que para los fines del presente Convenio, se denominará el **(PRO CONSUMIDOR)**; cuando se haga mención de ambas instituciones, se dirá **LAS PARTES**.

PRÉAMBULO

CONSIDERANDO: Que el **INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PROCONSUMIDOR)**, tiene como misión proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

CONSIDERANDO: A que, con el Decreto Núm. 54-21 de fecha 2 de febrero de 2021, la OGTIC se transforma en Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), bajo la dependencia del Ministerio de Administración Pública.

ARTÍCULO DÉCIMOSEXTO: ELECCIÓN DE DOMICILIO. Para los fines y consecuencias legales del presente Acuerdo, **LAS PARTES** hacen elección de domicilio en las direcciones mencionadas al inicio de éste.

Hecho y firmado de buena fe, en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los doce (12) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).

POR: LA OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC).

POR: INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR (PRO CONSUMIDOR).

PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA
Director General

EDDY ANTONIO ALCANTARA CASTILLO
Director Ejecutivo

Yo, Dr. Iris M. Rivera Mendez, Abogado Notario Público de los del Número del Distrito Nacional, inscrita en el Colegio Dominicano de Notarios, Inc., con la matrícula No. 6476. **CERTIFICO Y DOY FE** que las firmas que anteceden fueron puestas libre y voluntariamente en mi presencia por los señores **PEDRO ANTONIO QUEZADA CEPEDA** y **EDDY ANTONIO ALCANTARA CASTILLO**, de generales que constan en el presente acuerdo, a quienes doy fe de conocer y quienes me declararon bajo la fe del juramento que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos los actos de sus vidas, tanto pública, como privada. En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los doce (12) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).

Notario Público

¡ESTAMOS MÁS CERCA DE TÍ!

PRO CONSUMIDOR LLEGA AL PUNTO GOB SAMBIL

Facilitamos:

- DENUNCIAS Y RECLAMACIONES
- CONCILIACIÓN
- REGISTRO DE PROVEEDORES
- BASE Y REGISTRO DE RIFAS Y CONCURSOS
- REGISTRO DE PROFESIONALES EXTRANJEROS
- REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN
- LIBRO DE RECLAMACIONES

Ahorra tiempo y visítanos

WWW.PROCONSUMIDOR.GOB.DO

Criterio 7: Resultados de las Personas

Subcriterio 7.1: Mediciones de la percepción.

- **Área de Mejora:** No se cuenta con Proyectos de Responsabilidad Social.
- **Acción realizada:** A propósito de celebrarse el pasado 5 de junio el Día Mundial del Medio Ambiente Colaboradores de la institución realizaron un operativo de limpieza de desperdicios sólidos en la playa de Güibía, en busca de promover la conciencia, el respeto y la conservación del medio ambiente.
- **Evidencias:**





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



CONSUMO SUSTENTABLE

#PorUnConsumoSustentable



HACIA UN CONSUMO SUSTENTABLE, SALUDABLE Y SEGURO
en República Dominicana



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CECCOM

CONSUMO SOSTENIBLE E INTELIGENTE PARA PROTEGER A LOS CONSUMIDORES Y COMO CONSUMIR PRODUCTOS DE MANERA CONFIABLE

Por Day, Adriana Castillo
Directora General de Consumo

Actualidad mundial vivimos en una sociedad de consumo que modela la mayoría de las decisiones de compra de los consumidores. Ante las múltiples vías medioambientales que se enfrentan al planeta, las soluciones no solamente deben partir de los altos niveles gubernamentales y legislativos, sino también de cada una de las personas que la habitamos.

En este sentido, el consumidor juega un rol determinante en un estilo de vida que promueva el consumo sostenible, como medida unificada en la forma de consumo, por el cual se modifica la forma de consumo e incorpora hábitos más saludables y se evitan las decisiones de compra que dañan el medio ambiente.

El consumo sostenible tiene como objetivo generar impactos positivos en el ambiente y en la calidad del suelo. El consumo sostenible tiene como objetivo aumentar la eficiencia de los recursos y el comercio justo al tiempo que ayuda a aliviar la pobreza y permitir que todos disfruten de una buena calidad de vida con acceso a alimentos, agua, energía, medicamentos y más.

A nivel internacional, mediante la Agenda 2030 se

estableció por todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas en el año 2015, un marco orientado para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todos los personas gocen de paz, justicia y prosperidad para 2030.

En dicho plan de acción se definió el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 12, también conocido como Objetivo, Metafora, de los cuales el ODS 12 busca garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. El logro de este ODS ayudará a alcanzar el crecimiento económico del día medioambiental y el mejoramiento de los recursos naturales. Considerar el hacer más eficiente en cuanto a cada año un desperdicio producido que en su calidad de residuos de alimentos, metafora casi 2,000 millones de personas padecen hambre a nivel mundial. Una forma de disminuir estas cifras es generando políticas que incentiven al aprovechamiento y buen uso de los recursos como por ejemplo las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor con un conjunto valioso de principios que orientan las prácticas comerciales que deben tener los negocios de

producción del consumidor, las instituciones encargadas de educar y los sistemas de compensación para que sean eficaces.

En República Dominicana el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) impulsa el cambio hacia prácticas de consumo y producción sostenibles en los consumidores y proveedores, mediante el fortalecimiento de la capacidad de elección del mercado, la identificación de la necesidad de la información apropiada y el desarrollo, educación y asesoramiento de los sectores así como la realización de campañas educativas dirigidas a los consumidores, para garantizar que conozcan plenamente su derecho a la información, a la salud, seguridad y la protección de sus intereses económicos. Más, sin embargo, se requiere de una participación y empoderamiento social.

Los consumidores, en un comportamiento consciente de cualquier sistema de producción y consumo y un enfoque para el estilo de consumo cambia. Según estos estudios en la región, la demanda de productos sostenibles está aumentando, incluyendo alrededor del 25% de los consumidores que se han comprometido a 251 ODS.

¿Qué podemos hacer como consumidores responsables?

Existen dos grandes formas prácticas de hacer, reduciendo los desperdicios y evitando de forma reflexiva la compra de cosas que no necesitamos, pero que a veces nos sentimos obligados a comprar por una moda pasajera o porque nos presionan. En este sentido se presentan 14 acciones específicas que como consumidores podemos realizar para convertirnos en:

1. Planificar las compras, de modo que pueda analizar previamente los productos que realmente necesitamos.
2. Un consumidor responsable sólo compra lo que necesita, pero sabe que esto no significa, en sí misma, no desperdiciar de seguir el comportamiento de compra impulsiva.
3. Con las etiquetas de los productos, para saber su contenido y origen.
4. Elegir los productos con sellos reconocidos nacional y mundialmente. Tener en buenas prácticas de calidad y sostenibilidad.
5. Preferir los productos elaborados por empresas socialmente responsables que adopten buenas prácticas medioambientales, sociales, éticas y de seguridad alimentaria.
6. Cuando necesario, en caso de que queden restos de alimentos, procurar utilizar estos como abono, compostaje o reducirlos en el compostador orgánico.
7. Agregar los 4R (Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar) sobre los productos de papel, plástico, vidrio y aluminio.
8. Verificar que los productos tengan Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas.
9. Una botella reutilizable para realizar las compras, reduciendo los residuos que se generan en el comercio.
10. Elegir electrodomésticos e insumos que aporten un consumo energético más eficiente, por ejemplo, lámparas LED o aparatos.
11. Consumir productos locales, siempre que los agro productores y emprendedores de su comunidad, lo que contribuye no sólo a la economía circular, sino también a la reducción de la huella de carbono por el desplazamiento de mercancías.
12. Dar un valor a los productos, por ejemplo, tenerlos por el tiempo que se usan para el café que consumimos diariamente, de modo que contribuya a la reducción de desperdicio que en la mayoría de los casos terminan en el vertedero.
13. Regar la compra de productos de temporada, obteniendo beneficios y una menor distancia al productor más sostenible.
14. Procurar utilizar movilidad sostenible como el transporte público o la bicicleta.

Desde Pro Consumidor en colaboración a la red investigativa del Gobierno Dominicano, seguimos impactando un consumo responsable en el país, a través de un mercado de oferta que permita tener la oportunidad de comprar productos de mayor transparencia, con información suficiente y veraz. Se le debe dar especial importancia a este tipo de acción ya que los hábitos de consumo sustentable impactan directamente en una menor distancia al productor y consumidor y, que sostiene productos sostenibles, pues reducen el costo del producto para el productor.

Asimismo, a través de las charlas impartidas por el Departamento de Educación al Consumidor sobre los derechos y deberes de los consumidores y usuarios de bienes y servicios son promovidas las prácticas de sostenibilidad ambiental como lo establece la Ley 358-05 de Protección a los Derechos del Consumidor

Implementación de la ISO 9001 de Gestión de Calidad

- **Área de Mejora:** Se debe implementar la ISO 9001 de Gestión de Calidad.
- **Acción realizada:** Se elaboró y se realizó una capacitación de “Sistema Integrado de Interpretación e Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015, ISO 37001 e ISO 37301:2021”. Con fines de fortalecer los conocimientos y capacidades de nuestro personal para realizar trabajos de mayor calidad y profesionalidad.
- **Evidencias:**


PRO CONSUMIDOR
 INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
 DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
PDI-029-2022
 Santo Domingo, D.N.
 15 de julio 2022.

Señor
Eddy Alcántara Castillo
 Director Ejecutivo

Asunto: Aprobación Participantes Capacitación Indocal

Después de un cordial saludo, tenemos a bien solicitarle la aprobación de los participantes de la capacitación “Sistema Integrado de Interpretación e Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015, ISO 37001 e ISO 37301:2021” los participantes son los siguientes:

1. Maritza Araujo Almonte
2. Anthony Chávez
3. Rubén Carela
4. Odesa Acosta
5. Raysa Gullart
6. Manuel Gabriel Paulino
7. Carlos de la Cruz Divanna
8. Luis Carlos Ramirez Montas
9. Rosa Díaz
10. Nancy Ubaldo
11. Katy Tavarez
12. Carlos Pérez
13. Fany Javier
14. Manuel Camejo
15. Tomis Encarnación
16. Carolina Montero

Agradeciendo su colaboración,

Cordialmente,


Maritza Araujo Almonte
 Directora Planificación & Desarrollo
 MAA/01



Handwritten signature



Handwritten note:
 Jaci 8050
 10/10/2022
 10 10 M

Nombre	Apellido	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>
<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	SPS	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>	<i>[Handwritten]</i>

No	Nombre	Genero	Organización/ Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Francisca...	F
2	Odesa Acosta	F
3	Anthony...	F
4	Fany...	X
5	Carolina...	X
6	Nancy...	F
7	Raysa...	F
8	Manuel...	F
9	Manuel...	F
10	Manuel...	F

Listado de asistencia							PDI-FO-PRO-03 1	
Formulario de Planificación y Desarrollo							Versión: 01 Página 1 de 1	
Tema: Capacitación INDOCAL							Tipo de reunión: <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna	
Área: Planificación y Desarrollo Institucional							Fecha: 19/7/2021	
Lugar: Salón de reuniones							Hora:	
No	Nombre	Género	Organización/Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma	
1	Manuel Camargo	F	M Dirección Planificación	Asesoría al director	95-8811051	Manuel.Camargo	[Firma]	
2	Yancy J. Saldaña	F	M Dirección Práctica	Coordinador	929-242700	Yancy.saldaña	[Firma]	
3	Rosay Y. Acosta	F	M Inspección y Vigilancia	Supervisora de inspección	335	rosay.y.acosta	[Firma]	
4	Antonio Ruiz	F	M Dirección de Gestión de Recursos Humanos	Coordinador	282	Antonio.Ruiz	[Firma]	
5	Tomás Sotomayor	F	M Dirección de Planificación y Arquitectura	Arquitecto	252	Tomás.Sotomayor	[Firma]	
6	Carla Pérez	F	M Educación	ENC	370	Carla.Perez	[Firma]	
7	Fany Javie	F	M (DAI)	Arquitecta	480	Fany.Javie	[Firma]	
8	Rosa Lina Díaz	F	M Dirección Práctica	Asesor	356	Rosa.Lina.Diaz	[Firma]	
9	Sabri Paulino	F	M Tecnología	Asesor	292	Sabri.Paulino	[Firma]	
10	Carla Montano	F	M Comunicaciones	Asesor	273	Carla.Montano	[Firma]	

Listado de asistencia							PDI-FO-PRO-03 1	
Formulario de Planificación y Desarrollo							Versión: 01 Página 1 de 1	
Tema: Capacitación INDOCAL							Tipo de reunión: <input type="checkbox"/> Externa <input checked="" type="checkbox"/> Interna	
Área: Planificación y Desarrollo Institucional							Fecha: 19/7/2021	
Lugar: Salón de reuniones							Hora:	
No	Nombre	Género	Organización/Área	Cargo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma	
1	Manuel Camargo	F	M Dirección Planificación	Asesoría al director	95-8811051	Manuel.Camargo	[Firma]	
2	Yancy J. Saldaña	F	M Dirección Práctica	Coordinador	929-242700	Yancy.saldaña	[Firma]	
3	Rosay Y. Acosta	F	M Inspección y Vigilancia	Supervisora de inspección	335	rosay.y.acosta	[Firma]	
4	Antonio Ruiz	F	M Dirección de Gestión de Recursos Humanos	Coordinador	282	Antonio.Ruiz	[Firma]	
5	Tomás Sotomayor	F	M Dirección de Planificación y Arquitectura	Arquitecto	252	Tomás.Sotomayor	[Firma]	
6	Carla Pérez	F	M Educación	ENC	370	Carla.Perez	[Firma]	
7	Fany Javie	F	M (DAI)	Arquitecta	480	Fany.Javie	[Firma]	
8	Rosa Lina Díaz	F	M Dirección Práctica	Asesor	356	Rosa.Lina.Diaz	[Firma]	
9	Sabri Paulino	F	M Tecnología	Asesor	292	Sabri.Paulino	[Firma]	
10	Carla Montano	F	M Comunicaciones	Asesor	273	Carla.Montano	[Firma]	

4. Conclusiones:

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

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