



**PRO CONSUMIDOR**

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

## **Informe de Avance**

# **Plan de Mejora Institucional**

## **2023**

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

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

Mayo 2023



## Contenido

---

<b>Presentacion e Informe de Avance. ....</b>	<b>3</b>
<b>II. Cuadro Resumen: .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Acciones implementadas: .....</b>	<b>4</b>
<b>IV Conclusiones:.....</b>	<b>18</b>

# **I. 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, PROCONSUMIDOR producto de las mejoras identificadas en la metodología CAF, presenta en este documento, los acciones ejecutadas durante el año según el Plan de Mejora 2023.

Al establecer el Plan de Mejora CAF, ha permitido valorar el nivel de cumplimiento en cada uno de los criterios que componen CAF. En efecto, como resultado de la aplicación del autodiagnóstico 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 sustentando por la realización de las actividades propuestas.

En el cuadro 1 se presenta el 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.

## II. CUADRO RESUMEN

No.	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Indicador	Objetivo	Estado de cumplimiento	Resultado Final
1	2.1	Realizar informes de levantamiento las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes	Cantidad de grupos de interés identificados.		100%	Logrado
2-3	4.5	No se evidencia implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnología.	Informe costo/beneficio		100%	Logrado
	4.6	No se evidencia parqueo para todos los colaboradores.	Propuestas elaboradas		100%	Logrado
4-6	6.2	No se evidencia métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Cantidad de Encuestas de satisfacción aplicadas		100%	Logrado
	7.1	No se cuenta con un Plan de Responsabilidad Social.	Cantidad de prácticas de responsabilidad social ejecutadas		100%	Logrado
	8.1	No existen políticas ni Plan de compensación e incentivos para empleados.	.Empleados premiados/ Ascensos		100%	Logrado
7-8	7.2	No se evidencia informes de seguimiento de las quejas recibidas mediante el buzón de ética, además la elaboración de planes de acción para la mejora continua en este punto.	Cantidad de formularios de seguimiento		100%	Logrado
	8.1	No se evidencian políticas con enfoque medioambientales	Cantidad de Prácticas ejecutadas con este enfoque y su impacto.		100%	Logrado
9	9.1	No se evidencia detalles de indicadores de medición de calidad de los servicios.	Informe con detalles indicadores de medición y Nivel de cumplimiento		100%	Logrado
10	9.1	No se evidencia la realización de informes de resultados de las oportunidades de mejoras e Implementación de acciones resultantes de los Benchmarking realizados	Informe de analisis de organismos o benchmark		100%	Logrado

### III. Acciones implementadas:

#### Criterio 1: Liderazgo.

**Subcriterio 2.1** Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

**Área de Mejora:** Realizar informes de levantamiento las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes

**Acción realizada:** Elaboración de una Matriz grupos de interés.

- Evidencias 1:**

Empresa/Institución/ Departamento	Ficha Técnica De Grupos De Interés	Identificación del grupo de interés	Servicios prestados	Procedimientos utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio.	Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio.	Expectativas
1. Buenas Prácticas Comerciales	Inspecciones - en Establecimientos de Alimentos y Bebidas	Grupo de Alimentos y Bebidas: Los Comercios de expendio y distribución de alimentos – a granel y preempacados; Cómidos, Almacenes, Supermercados, Minimarkets, Bodegas y restaurantes, cafeterías, foodshops y comedores, emvasadoras y plantas de agua potable.	Solicitud de acompañamiento cuando ellos detectan malas prácticas comerciales en los establecimientos y para casos de seguimientos en establecimientos que se les ha suspendido las operaciones y requieren preinspecciones para abertura	A través del procedimiento de inspección • Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial / según el caso o tiempo de comercio • Fotos y Videos • Informes especiales	Aportes de evidencia para la identificación de posibles no conformidades y/o conformidades en las buenas prácticas comerciales	Decisiones de las conclusiones internas de este departamento	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
2. Conciliación	Grupo de Bienes y Servicios defectuosos Grupo de bienes inmuebles	Electrodomesticos, Vehículos, Inmobiliarios, servicios, otros	• Servicios de colaboración interna a través de las Inspecciones por reclamaciones de los usuarios del servicio de ProConsumidor	A través del procedimiento de inspección • Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial • Fotos y Videos • Informes especiales	Aportes de evidencia para la toma de decisión en los casos tramitados por el Departamento Conciliación, a través de las inspecciones que ellos solicitan y que interesan legalmente marcado	Las decisiones de las conclusiones concluidas o medidas	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
3. Inteligencia del Mercado	Productos en Recal - Alertas nacionales e internacionales	Para la detección de Alertas de productos – Seguridad de Productos de Consumo	Servicios de colaboración interna, a través de las Inspecciones por oficio y por denuncias de los usuarios del servicio de ProConsumidor – o por alerta internacional	• Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial / según el caso o tiempo de comercio • Fotos y Videos	Aportes de evidencia para la identificación de posibles no conformidades y/o conformidades en los productos verificados en atención a la Alerta	Decisiones de las conclusiones internas de este departamento	oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
4. Justicia	Todo tipo de comercios	Grupo de Bienes y Servicios defectuosos Grupo de bienes inmuebles Grupo de Alimentos y Bebidas Grupo de Publicidad y Precios Grupo de Higiene personal y productos de Belleza – y Juguetes Grupo de Cobros indebidos	• Servicios de colaboración interna a través inspecciones de oficio, por denuncias y por reclamaciones	A través del procedimiento de inspección • Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Listas de chequeos • Fotos y Videos • Informes especiales	Aportes de evidencias para la toma de decisión en los casos tramitados al Departamento Jurídico, a través de las inspecciones se realizan directamente por el Depto. de inspección o por ellas sin solicitadas directamente por ellos e implican un interés	Las decisiones de imposición de sanciones o multas	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
5. Planificación y Desarrollo	Suministrar información	Remisión de informes para la recolección de datos estadísticos, conforme a la Planificación establecida por el POA	• Actas y evidencias de las inspecciones realizadas, informe mensual y recolección trimestral, semestral y anual	• Acta de Inspección (y registros controles) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial / según el caso o tiempo de comercio • Fotos y Videos • Informes especiales	Aportes de evidencia para la identificación de posibles no conformidades y/o conformidades	Decisiones de las conclusiones internas de este departamento	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
6. Estadísticas y Análisis de Publicidad	Todo tipo de comercios	Grupo de Publicidad y Precios	• Servicios de colaboración interna a través de las inspecciones por oficio, denuncias y reclamaciones de los usuarios del servicio de ProConsumidor	A través del procedimiento de inspección: • Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial	Aportes de evidencia para la identificación de posibles no conformidades y/o conformidades en la publicidad, ofertas y análisis de precios	Decisiones de las conclusiones internas de este departamento	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos
7. Servicio al Usuario	Sistema de Gestión	Subir al SGTP las actas para dar respuesta a las denuncias	• Actas y evidencias de las inspecciones realizadas e informe	• Acta de Inspección (evidencias de no conformidades) • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Lista de chequeo especial / según el caso o tiempo de comercio • Fotos y Videos	Aportes de evidencia para la identificación de posibles no conformidades y/o conformidades	Decisiones de las conclusiones internas de este departamento	Dar una respuesta oportuna a las solicitudes de servicios a nuestros colaboradores internos



Empresa/Institución/ Departamento	Ficha Técnica De Grupos De Interés	Identificación del grupo de interés	Servicios prestados	Procedimiento utilizados para identificar sus necesidades y expectativas.	Necesidades que son o podrían ser cubiertas desde el servicio.	Necesidades que no podrían ser cubiertas desde el servicio.	Expectativas
1 Todos los comercios de ventas de alimentos	ADESS- Comercios Visitados	Los Comercios de expendio y distribución de alimentos – a granel y preempagados. Colmados, Almacenes, Supermercados, Minimarkets, Bodegas y cualquier tipo de comercio que realice la comercialización estos rubros.	Verificación de la Calidad, inocuidad e higiene del establecimiento y verificación de Etiquetados en productos preempagados	A través del procedimiento de inspección: • Acta de Inspección • Acta de retiro de productos decomisados (si aplica) • Listas de cheques según tipo de comercio. • Verificación condiciones de seguridad y riesgos	Acción identificada por la ADESS Acompañamiento a supervisión operativa de comercios adheridos a la RAS del Gobierno dominicano a fin de constatar su correcto funcionamiento hacia el servicio prestado a los beneficiarios de los subsidios sociales.	Desde ProConsumidor no se podrá dar el servicio de activación de las tarjetas RA o agregarlos al programa de subsidios a los ciudadanos usuarios de RA que solicitan asistencia de nuestros inspectores. Solo podrán tomar nota para luego pasar la información al coordinador de ADESS	Dar respuesta oportuna y servicio eficiente en beneficio de la trilogía satisfacción de los consumidores a través de la protección defensa de sus derechos, un acompañamiento interinstitucional eficaz con los técnicos de la ADESS y realizar una correcta aplicación del proceso de inspección en comercios, con el objetivo de notificarles los hallazgos de conformidades y/o no conformidades a los límites de que ellos pueden realizar las acciones correctivas correspondientes al caso.
2 Estaciones de Gasolina	CECOM - Población consumidora - Proveedores	Los Comercios de expendio de combustibles – Estaciones de gasolina	Verificación de la Calidad del combustible	Toma de muestras*	Operativos de inteligencia coordinado con el CECOM (inspecciones)	Identificar los no conformidades y/o conformidades	Satisfacer las necesidades de protección de los derechos de los consumidores .
3 Población en general	Grupo de Bienes Inmuebles	Usuarios de vivienda	Inspecciones imparciales que permitan dar curso a las reclamaciones que llegan a la Institución	Entrevistas a los consumidores en el desarrollo de la inspección	Solución a las reclamaciones inmobiliarias, inspección a las ferreterías para confirmar la calidad de los materiales (tubos, cemento y otros)	Solución inmediata sin el debido proceso a las demandas de los consumidores	Inspecciones imparciales y confiables



#### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.


#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

**Área de Mejora:** No se evidencia implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías.

**Acción realizada:** Diseño y ejecución de una metodología que permita monitorear el impacto y costo-efectividad de la tecnología empleada en la institución

#### Evidencia 2:

Procedimiento que establece metodología costo beneficios aplicables a los componentes técnico, profesional, equipos, tecnología y mantenimiento.

	Evaluación Costo Beneficio de las actividades de control	GRL-INS-04
	Procedimientos del Sistema	Versión: 01 Copia: Página 1 de 2

**1. Objetivo y Alcance**  
Establecer la metodología para el cálculo de la relación costo beneficio de las actividades de control propuesta para reducir los riesgos en los procesos asumidos por Pro Consumidor.

**2. Responsabilidades**  
**Dirección Ejecutiva,** analiza la evaluación y orienta las decisiones.

**Planificación y Desarrollo,** mide la eficacia de la decisión tomada y controla mediante auditorías internas de calidad el cumplimiento de la misma.

**Encargados de los procesos,** colaboran en la valoración de las actividades incluidas en el esquema de valoración.

**3. Descripción de las actividades**  
El procedimiento GRL-PRO-10, Manejo de los riesgos, establece que Pro Consumidor identifica y evalúa los riesgos a sus objetivos, proceso y actividades. Define además como se valoran los riesgos y su tratamiento.  
Para los riesgos con clasificación medía se requiere el análisis de costo/beneficio para evaluar la factibilidad del establecimiento de la medida propuesta.  
Cuando el análisis del costo/beneficio resulta que el costo de la medida es superior que la pérdida por el riesgo, no se toman medidas correctivas. Estos riesgos quedan registrados en el formulario GRL-PO-INS04 1.

**Metodología de cálculo:**

1.- Determinar los costos:

a) Listar los costos tangibles e intangibles vinculados al objetivo o actividad tomando en cuenta los componentes técnico, profesional, equipos, tecnología y mantenimiento.

2.- Determinar los beneficios tangibles e intangibles esperados asociados a los recursos invertidos.

3.- Seleccionar las actividades costables de acuerdo al costo/beneficio

4.- Cuando el costo de la actividad sea mayor al beneficio que genere, se determinará como no gestionables.

5.- Establecer medidas alternativas y someter de nuevo al proceso de análisis.

Elabora:	Revisa:	Aproba:
Lic. Joan Camilo Analista de Planificación y Desarrollo	Ing. Karina Román Analista de Planificación y Desarrollo	Lic. Josefina Camilo Enc. Depto. de Planificación y Desarrollo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 26/10/18	Fecha: 26/10/18	Fecha: 26/10/18

**Evidencia 3:** Informe costo-beneficio del proyecto para eficientizar el uso de recursos tecnológicos (impresoras) y el consumo de papel.

Departamento	Tipo	mar-28	abr-28	Total B&W	Total Color
ÓAI	B&W	7324	7431	107	
Litigio	B&W	37572	39947	2375	
Servicio al Usuario	B&W	48611	48664	2053	
Comunicaciones	B&W	15878	16474	596	
	B&W	99934	111432	11498	
Conciliación	Color	64838	66071		1233
Servicios Generales	B&W	15540	16208	668	
Administrativo	B&W	30135	31197	1062	
Análisis Preliminar	B&W	4052	4666	614	
Territorial	B&W	38052	38314	262	
Inspección	B&W	58541	60448	1907	
Educación	B&W	38957	41404	2447	
Sub Dir Técnica	B&W	23592	22450	858	
	B&W	194418	194419	1	
Jurídica	Color	0	0	0	0
Jurídica	B&W	98703	103679	4976	
	B&W	91853	92250	397	
Planificación	Color	33258	33733		475
Jurídica	B&W	70189	85889	15700	
Financiero	B&W	143344	146442	3098	
RRHH	B&W	104774	106744	1970	
	B&W	40274	41375	1101	
Buenas Prácticas	Color	83552	84789		1237
	B&W	31901	32370	469	
Dirección	Color	34976	35462	486	486
	B&W	35442	36105	663	
Publicidad y Precio	Color	66125	66527		402
	B&W	3524	3744	220	
Contraloría	Color	3078	3662		584
		<b>Totales</b>		<b>53528</b>	<b>4417</b>



Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

**Área de Mejora:** No se evidencia parqueo para todos los colaboradores.

**Acción realizada:** Elaborar propuesta de transporte institucional o contratación de espacios para esos fines

Evidencia 4: Requerimiento compras contratación espacio Físico.

	Requisición o solicitud de compra de bienes y servicios	ADM-FO-PRO-01 1
	Formulario de compra	Versión 04 Consecutivo: Página 1 de 1

No. pedido: SG-02-2023 Área solicitante: Servicios Generales |  
 Fecha de solicitud: 10/01/2023 |  
 Producto del POA que tributa. Implementando programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.) |  
 Actividad: Ejecución de programa |  
 Programática: 11-01-00-0001 |  
 Prioridad: Alta | Fecha requerida estimada: 20/01/2023 |

Justificación la Solicitud: Facilitar estacionamiento, para garantizar la seguridad de los empleados de la institución.

No.	Nombre del bien o servicio	Especificaciones técnicas	Unidad de medida	Cantidad
01	Alquiler de Parqueo	Para el uso de los empleados de la institución (Pro consumidor).	L/D	01

Solicitado por:  Validado por: 

El comité de compras es responsable éticamente de la gestión de este requerimiento en el marco de la Ley No. 340-06 y sus reglamentos de aplicación, resoluciones y decretos al respecto.

Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a: Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

**Área de Mejora:** No se evidencia métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

**Acción realizada:** Crear una metodología para mejorar la calidad y el acceso de los servicios prestados

Evidencia 4: PAC (Plataforma Ágil de Asistencia al Consumidor)

Esta plataforma tiene como objetivo reemplazar el sistema arcaico de gestión de reclamos y denuncias que usamos desde el 2011 en Pro Consumidor, por uno más moderno, amigable y que nos permita realizar los cambios que se requieran en el mismo para la mejora de su servicio y ampliar las posibilidades de obtener información oportuna a los consumidores.

Los consumidores pueden ahora colocar sus reclamos o denuncias vía internet y se recibirán inmediatamente en el sistema, tendrán un registro de sus reclamos y denuncias en sus cuentas en línea y podrán ver el estatus de sus casos y quien lo tiene en cada momento

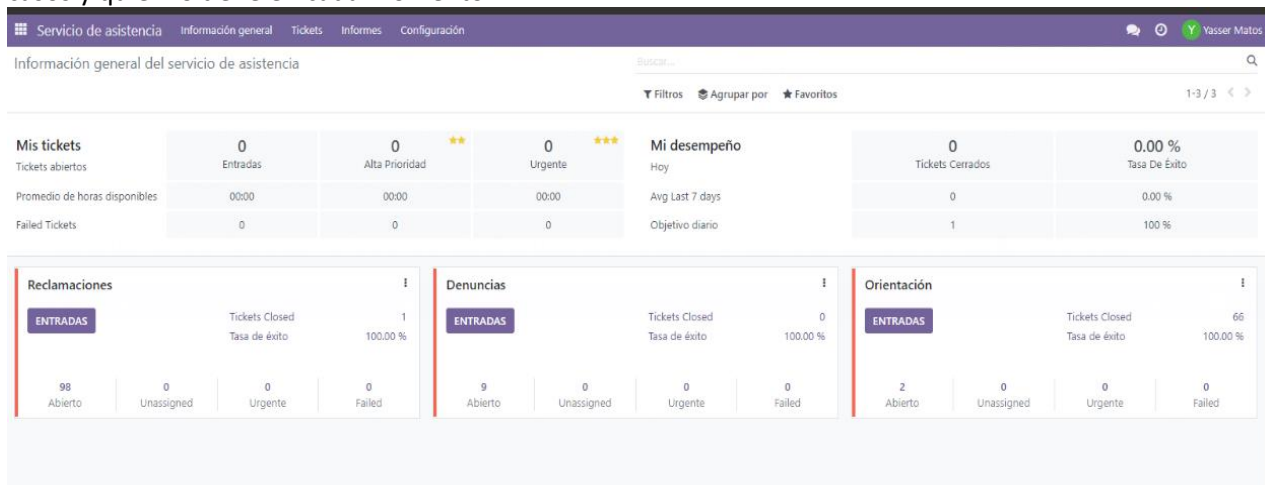
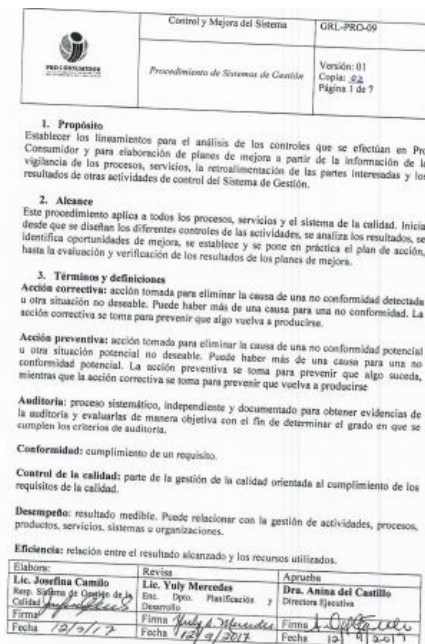


Imagen No.4 Captura del Sistema.

Evidencia 5:





## SUBCRITERIO 7.1. MEDICIONES DE LA PERCEPCIÓN.

**Área de Mejora:** No se cuenta con un Plan de Responsabilidad Social.

**Acción realizada:** Elaborar un plan de Responsabilidad Social

Evidencia 6



PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
PROCONSUMIDOR						
Diciembre 2022						
Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Promover el consumo Sostenible en la población dominicana	Evento conjunto de manera presencial para dar a conocer los planes y programas futuros, así como los avances en la materia	Marzo 2023	Humanos/Economicos	Charlas y talleres	Logrado
	Diseño de política medioambiental	Definir el compromiso ambiental e involucrados.	Mayo 2023	Humanos/Economicos	Documento Política	Logrado
	Alianzas con organizaciones sin fines de lucro y otras entidades con el objetivo de promover la protección efectiva de los derechos del Consumidor	Desarrollo de actividades conjuntas y apoyo económico para el desarrollo de proyectos	Marzo 2023	Humanos/Economicos	Acuerdos	Logrado
Social	Incrementar la participación de las Mipyme mujer con el objetivo de que puedan acceder a más oportunidades comerciales a través de la participación en los procesos de compras y contrataciones públicas.	Identificar la oferta de productos y servicios asociados que pueden ser ofertados por MIPYMES mujer	Enero-Junio 2023	Humanos/Economicos	Ordenes de compras a MIPYME mujer	Logrado
	Reconocer las buenas prácticas laborales	Reconocimientos a empleados	Marzo 2023	Humanos/Economicos	Certificados de reconocimientos	Logrado
<b>Elabora: Dirección de Planificación y Desarrollo</b>						



Evidencia 6.1 Plan de Responsabilidad Social



15 de marzo 2023. Conferencia “Empoderar a los consumidores de los beneficios del consumo de la energía limpia.”



El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) y la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) acordaron trabajar de manera conjunta en procura de garantizar que los consumidores que se benefician de los programas sociales Aliméntate y Bonogás Hogar, o sean objeto de timación ni de clonación de las tarjetas que otorga el gobierno para adquirir los productos de la canasta básica alimentaria.



Fuente. Captura pantalla SISCOMPRAS, procesos adjudicados a MIPYMES Mujer, segundo trimestre 2023




26 de abril 2023. Pro Consumidor agasaja a las secretarias de la institución en su día

## SUBCRITERIO 8.1. MEDICIONES DE PERCEPCIÓN, RESPECTO A: 4. RESULTADOS RELACIONADOS CON LA PERCEPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA CARRERA Y HABILIDADES PROFESIONALES, EN CUANTO A

**Área de Mejora:** No existen políticas ni Plan de compensación e incentivos para empleados.

**Acción realizada:** Elaborar un plan de compensación e incentivos

Evidencia No.7

	Promoción, ascenso, traslado y recalificación del personal	RHH-PRO-04
	Procedimiento de Recursos Humanos	Versión: 01 Copia: 05 Página 1 de 7


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

**2. Alcance:**  
Abarca desde que se recibe la requisición de personal para cargo vacante por parte del supervisor, su revisión y aprobación, la búsqueda y selección del candidato idóneo para ocupar la vacante, hasta que se ejecuta el movimiento y nombramiento del personal a realizarse.

**3. Términos y definiciones.**  
**Ascensos,** movimiento de un servidor público a un cargo que corresponde a un grupo ocupacional de mayor nivel al que ocupa.  
**Aviso público:** esquema o formato que se realiza para dar a conocer las vacantes de una institución pública.  
**Competencia,** conjunto de características observables que se desarrollan como conocimientos, habilidades, destreza y actitudes de las personas cuya presencia potencializa el trabajo que realiza.  
**Promoción,** acción de movilizar a un servidor público a un cargo dentro del mismo grupo ocupacional al que éste pertenece, pero que implique un desempeño mayor, en cuanto a funciones y tareas, y mayores responsabilidades. Las promociones pueden realizarse dentro de la secuencia natural del cargo que ocupa el servidor o en serie de cargos equiparables.  
**Traslado,** concerniente a la movilización horizontal de un servidor público a un cargo igual o similar al suyo, pero dentro de un área diferente de la institución. Este tipo de movilización puede llevarse a cabo por concurso interno o por disposiciones administrativas.

**4. Documentos de Referencia:**  
ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.  
ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos  
ISO 17020: 2012 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

Elabora	Revisó	Aprobó
Santa González	Lic. Jasmine A. Pérez	Dra. Anina Del Castillo
Auxiliar de Recursos Humanos	Lic. Doto. Recursos Humanos	Directora Ejecutiva
Firma <i>Santa González</i>	Firma <i>Jasmine Pérez</i>	Firma <i>Anina Del Castillo</i>
Fecha 23/10/2016	Fecha 23/1/18	Fecha 30/1/2018

	Promoción, ascenso, traslado y recalificación de personal	RHH-PRO-04
	Procedimiento de Recursos Humanos	Versión: 01 Copia: 05 Página 3 de 7

**Objetivo:**

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.

**I. Políticas:**

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 período probatorio (menos de 3 meses laborando en la institución).
7. El personal del departamento de Recursos Humanos remitirá el formulario a las áreas el último día de cada mes.


Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

No se evidencia informes de seguimiento de las quejas recibidas mediante el buzón de ética, además la elaboración de planes de acción para la mejora continua en este punto.

**Área de Mejora:** No se evidencia informes de seguimiento de las quejas recibidas mediante el buzón de ética, además la elaboración de planes de acción para la mejora continua en este punto.

**Acción realizada:** Creación formularios de seguimiento a las quejas recibidas

Evidencia No.8

	Atención a las Quejas y Apelaciones	GRL-PRO-06
	Procedimientos del Sistema de Gestión	Versión: 02 Copia: 22 Página 1 de 5

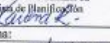
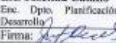

**1. Propósito**  
Establecer los lineamientos para dar atención a las quejas y a las reclamaciones que surjan por insatisfacción de usuarios o clientes con la gestión o servicios que realiza Pro Consumidor.

**2. Alcance**  
Este procedimiento rige el tratamiento y atención a todas las quejas o reclamaciones que se reciban en Pro Consumidor debido a su trabajo y abarca desde que se reciben, se evalúan y se le da respuesta a los reclamantes.


**3. Términos**  
**Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esta persona u organización o requerido por ella.  
**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.  
**Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. La percepción del cliente trata sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria. Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.  
**Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. En el caso de Pro Consumidor, se refiere a la insatisfacción que pueda tener un consumidor, usuario o proveedor en el desempeño laboral del personal mientras realiza sus actividades.

**4. Documentos de referencias**  
NORDOM ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.  
NORDOM ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.  
NORDOM ISO/IEC 17020: 2012 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.  
ISO 10013:2005 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad

**5. Responsabilidades**  
**Dirección Ejecutiva,** aprueba los recursos necesarios para la atención a las quejas y reclamaciones sobre la gestión o servicios que ofrece la institución y evalúan los resultados de esta actividad cada año como parte de la Revisión de la Dirección.

Elabora:	Revisa	Aprueba
Ing. Karina Ramírez Analista de Planificación y Desarrollo	Lic. Josefina Cumilo Ejec. Dpto. Planificación y Desarrollo	Dra. Anina Del Castillo Directora Ejecutiva
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 25/10/2018	Fecha: 25/10/18	Fecha: 25/10/18

Control de las quejas

	Control de las quejas	GRL-FO-PRO-06 2
	Formulario de Sistema	Versión: 02 Consecutivo: ___ Página 1 de 1

Año: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8

## Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

No se evidencian políticas con enfoque medioambientales

Implementar políticas con enfoques medioambientales

Evidencia No.9




Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

No se evidencia detalles de indicadores de medición de calidad de los servicios.

Crear una metodología de valoración de resultados obtenidos de la medición de la calidad de los servicios

Evidencia No.10

	Control y Mejora del Sistema	GRL-PRO-09
	Procedimiento de Sistemas de Gestión	Versión: 01 Copia: 02 Página 1 de 7

**1. Propósito**  
Establecer los lineamientos para el análisis de los controles que se efectúan en Pro Consumidor y para elaboración de planes de mejora a partir de la información de la vigilancia de los procesos, servicios, la retroalimentación de las partes interesadas y los resultados de otras actividades de control del Sistema de Gestión.

**2. Alcance**  
Este procedimiento aplica a todos los procesos, servicios y el sistema de la calidad. Incluye desde que se diseñan los diferentes controles de las actividades, se analiza los resultados, se identifica oportunidades de mejora, se establece y se pone en práctica el plan de acción, hasta la evaluación y verificación de los resultados de los planes de mejora.

**3. Términos y definiciones**  
**Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.

**Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.


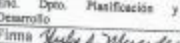
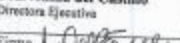
**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.


**Conformidad:** cumplimiento de un requisito.


**Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Desempeño:** resultado medible. Puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Elabora:	Revisa:	Aproba:
Lic. Josefina Camilo Rep. Sistema de Gestión de la Calidad	Lic. Yuly Mercedes Evo. Dpto. Planificación y Desarrollo	Dra. Anina del Castillo Directora Ejecutiva
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 12/9/17	Fecha: 12/9/2017	Fecha: 12/9/2017

	Control y Mejora del Sistema	GRL-PRO-09
	Procedimiento de Sistemas de Gestión	Versión: 01 Copia: 1/2 Página 6 de 7

	Encuestas de retroalimentación para la mejora del Sistema	GRL-FO-PRO-09 1
	Formulario de Sistema	Versión Consecutivo: _____ Página 1 de 1

Fecha de elaboración	
Fecha aplicación	
Responsable de la elaboración y área de trabajo	
Tipo de encuestados	
Tamaño de la población	
Tamaño de la muestra	

Diseño de la Encuesta

Pregunta	Posibles respuestas

Resultados estadísticos de la encuesta

--

Conclusiones

--

Recomendaciones para la mejora

Firma de Calidad: \_\_\_\_\_

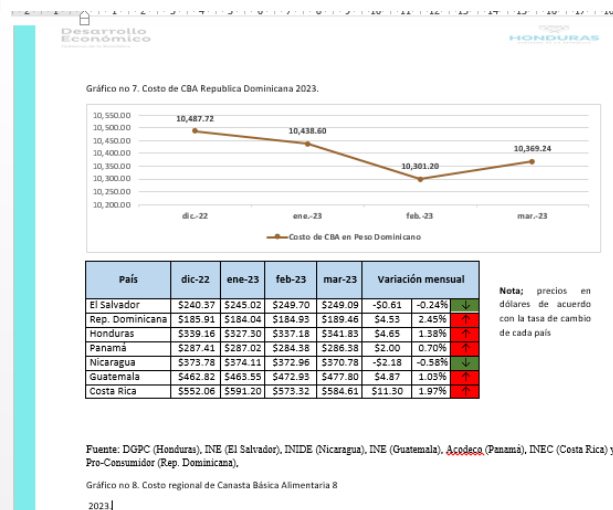
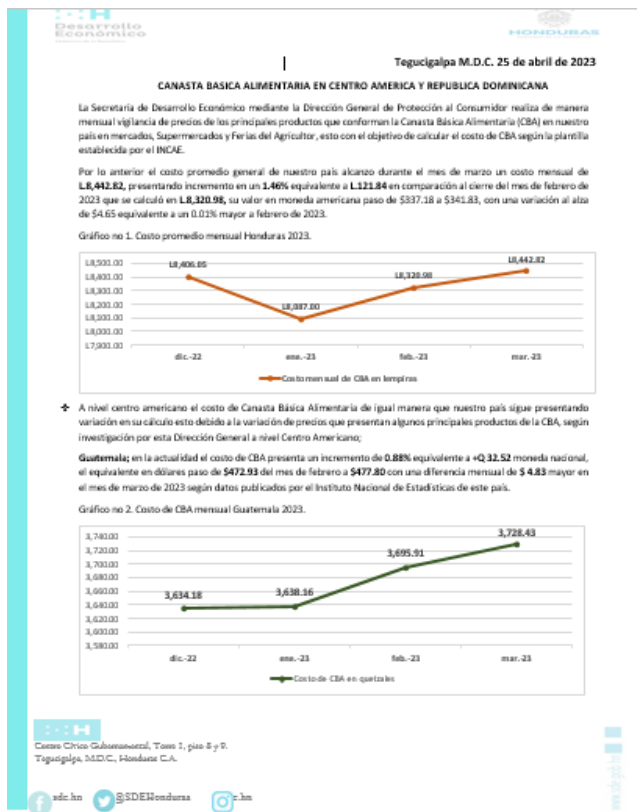
## Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público

No se evidencia la realización de informes de resultados de las oportunidades de mejoras e Implementación de acciones resultantes de los Benchmarking realizados.

### Realización de Benchmarking

Informe resultante del Benchmarking con la Unidad de Análisis de Mercadeo de la Dirección General de Protección al Consumidor de Honduras, realizada con el objetivo de intercambiar conocimientos sobre las mejores prácticas para la recopilación, análisis e interpretación de datos sobre el entorno económico y hábitos del consumo del mercado

### Evidencia No.11



## **IV. 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 reprogramadas para que las mismas se puedan realizar en los próximos meses.

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 y los resultados relacionados a la innovación de los servicios.