

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor)**

**FECHA:**

Mayo 2023\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF "**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**" elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado..." en los criterios facilitadores, "No se ha medido..." en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO 1: LIDERAZGO.**

***Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:***

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Institución tiene formulado su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, En la metodología de trabajo se involucraron los grupos de interés. alineados a las estrategias nacionales Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Nacional, Plan Operativo Anual (POA) 2023, Listado de asistencia Taller de Elaboración de POA	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución cuenta con un marco de valores bien definido orientados al logro de los objetivos institucionales y basados en la transparencia y calidad del servicio público. <b>Evidencias:</b>	

	Enunciado de valores Pro Consumidor, Portal de transparencia.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Las misiones, Visión y los Valores, están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo a los puntos (END) 2.3.3, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y el 2, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2021-2024 , Plan Operativo Anual (POA) 2023, Taller de Elaboración de POA, Matriz	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	La Institución realiza socializaciones de la misión, visión, valores, objetivos. <b>Evidencias:</b> Reuniones Socialización PEI , POA; Publicación en los murales, Página Web	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El Plan Estratégico Institucional (2021- 2024) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores <b>adaptarlos a los cambios en el entorno externo</b> , siendo esta la última revisión realizada, en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Fotos, reuniones, Murales y PEI, POA).	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>A través de los Controles Internos, el Código de Ética y el Manual de Inducción, tenemos una gestión que prevé la corrupción y los conflictos de intereses, cualquier inconveniente o conflicto se identifica por área y entonces se buscan las posibles soluciones o sanciones según lo establecido</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética, Ley 41-08 de Función Pública y la socialización del régimen ético y disciplinario. Comité de Compras y Contrataciones, Plan Anual de Compras (PACC); Portal Transparencia; Correos de las buenas prácticas éticas a los servidores; Memoria Anual Institucional 2022</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos en base a Orientación permanente del Director</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones con los encargados de las áreas y el equipo, Fotos, Minutas</p>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución tiene una estructura Organizacional actualizada, acorde a los procesos de la actualización acorde a las funciones y responsabilidades, garantizando la agilidad de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resolución del Consejo Directivo 01-2022 que aprueba la Estructura Organizacional, Plan Estratégico, Comunicaciones cambios de funciones.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En la elaboración del POA, se establecen los Indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de los diferentes procesos de la Institución, así como los atributos adquiridos en la Cartas compromisos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz del POA, encuestas de Clima Laboral</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión y su nivel de ejecución evidencian avances y mejoras que favorecen a los grupos de interés relevantes, también las Instituciones sin Fines de Lucros, acuerdos interinstitucionales que contribuye a mejorar la Gestión</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan anual de POA, Procedimiento de Donaciones, Fotos Plataforma Ágil de Asistencia al Consumidor 2023</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Instituto Nacional De Protección de los Derechos del Consumidor, mantiene un sistema de Gestión de Control interno donde se evalúan y analizan los objetivos Plasmados en el POA, y las matrices que dan respuestas a las informaciones para los logros estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Implementación de NOBACI Matriz de Riesgo, Informe de seguimiento POA Informe PEI, Manual de Valoración Administración de Riesgo, Plan Estratégico, Informes de Actividades Realizadas.	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La Institución aplica los principios de gestión de la Calidad basado en la Guía Caf, con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados <b>Evidencias:</b> Guía CAF, Capacitación de Certificación en Norma ISO 9001.	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	A lo interno la institución mantiene una comunicación <b>externa a todos los grupos de interés; e</b> interna todos los colaboradores actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia. <b>Evidencias:</b> Boletín, Correos electrónicos, Circulares, Página web, Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram; Canal YouTube; Programa Radio.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos de la gestión en proyectos y trabajos, lograr así las condiciones adecuadas para las mejoras continua. <b>Evidencias:</b> Comité de Calidad de Pro Consumidor, Comité de compras, Asignación de los Miembros de Comité de Control Interno, SIST	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Internamente la institución mantiene una Comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de circulares y Comunicados. Externamente se mantiene Informado al usuario de las actividades Internas y externa que realiza la institución.	

	<b>Evidencias:</b> Boletín, Correos Institucionales Página web, Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram; Canal Youtube; Programa Radial	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución trabajando con los controles internos, dejando establecidos las mejoras de trabajo, brindando esto la oportunidad de que los compromisos asumidos sean implementando en las diferentes áreas, promoviendo una cultura de innovación y mejoras <b>Evidencias:</b> Formularios de acciones correctivas, Planes de Mejoras, Reuniones con el Personal, las redes sociales	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Las diferentes áreas comunican los cambios y los resultados a todos los empleados y los grupos de interés <b>Evidencias:</b> Comunicaciones Informativas Talleres, redes sociales Matriz de grupos de interés.	

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Pro Consumidor da el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el PEI, estimulando actividades que promuevan la innovación, responsabilidad. <b>Evidencias:</b> PEI, POA, Reuniones de Socializaciones, Portal de Transparencia, Comisión de ética e integridad, Comité de Compras y Contrataciones, Comité de Calidad Institucional.	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Institución tiene establecidos lineamientos de cooperación entre los encargados y el personal aceptan sugerencias reciprocas, sobre cambios o mejoras en los procesos, estos siempre basados en el respecto y la confianza, tomando encuestas iniciativas de cooperación e involucramientos en el Proceso de estas mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de Novedades, formación equipos de trabajo, celebración especiales Designación para trabajos representando institución, Integración del personal en actividades propias de la naturaleza de la Institución</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En nuestras normas y controles internos tenemos definidos que para una mejor y eficaz información al personal utilizamos circulares, comunicaciones o nuestros murales, reuniones si lo amerita, así como los correos Institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Circulares, correos de la Institución, Mural, Minutas, Listado de asistencia).</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El personal a través del acuerdo de desempeño donde quedan asignadas, las tareas y objetivos en realizando reuniones de retroalimentaciones, así como talleres</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño, Evaluaciones de compromisos, Talleres de POA, Retroalimentación de cumplimiento del POA por correo electrónico. Capacitaciones</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Institución al realizar un trabajo, utiliza las comisiones que son conformadas por empleados de diferentes áreas, tomando en cuenta el potencial y la responsabilidad, esto ayuda animar y fomentar al personal a un mejor desempeño.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b>  <b>Comunicaciones de designación,</b>  <b>Responsabilidades asignadas en</b> los indicadores del Sismap, correos electrónicos, minutas de actividades, Designación Actividades de la Institución</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>La institución promueve permanentemente una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias y conforme a los cargos que ocupan que les suman valores ayuden y seguir avanzando en sus metas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan de capacitación  Talleres y capacitaciones realizadas, fotografías, lista de participantes</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se promueve a través de la detección de necesidades y la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Bono por cumplimiento al Desempeño individual, bono por cumplimiento de indicadores del SISMAP</p>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La Dirección General por medio de reuniones realiza análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes. <b>Evidencias:</b> Informes al Director General Reuniones socialización resultados encuestas de satisfacción de los servicios.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas ejecutivas y legislativas. <b>Evidencias:</b> Formulario de PNPSP, Plan Sectorial, Convenios firmados	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La Dirección Jurídica da seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores. <b>Evidencias:</b> Matriz de actualizaciones de normas jurídicas, Procedimiento aplicación de normativas legales.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se ha alineado el desempeño de la organización con las políticas públicas relevantes. <b>Evidencias:</b> PEI y POA con Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y	La institución involucra a los políticos y a otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución, tenemos convenios entre instituciones del Estado así como a los proveedores firman el acuerdo donde se comprometen a	

asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	cumplir el Código de la Ética al participar en procesos de licitaciones. <b>Evidencias:</b> Acuerdo interinstitucionales, Sin fines de lucros	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Los diferentes colaboradores participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y otros grupos, donde se le ha hecho público agradecimiento al arduo trabajo realizado. <b>Evidencias:</b> Fotos, Notas de Prensa, Publicaciones, página web	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	A través de las informaciones publicadas en nuestra página web y las diferentes redes sociales, el SISMAP, la institución difunde en la población en general los servicios ofrecidos resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la Sociedad. <b>Evidencias:</b> Programa Tv, S I S M A P, Página Web, Sociales Redes	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

***Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.***

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio	La Institución identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos, mediante los análisis posibilidades y necesidades.	

Documento Externo  
SGC-MAP

legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, Informe de PEI Y POA	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La institución tiene identificados los grupos de interés relevantes. <b>Evidencias:</b> Informes de visitas y de factibilidad, encuestas a usuarios externos, buzones de quejas y sugerencias, Plan Estratégico Institucional Matriz de grupos de interés	

(Evidencia: Matriz grupo de interés

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La Dirección de Planificación y Desarrollo revisa y redifine las estrategias a considerar en la planificación en base a las reformas del sector público. <b>Evidencias:</b> Informe de POA, Matriz de Plan de acciones, Resoluciones emitidas por Presidencia	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	A través de la elaboración del Plan Estratégico Institucional con la colaboración de todas las unidades de la institución realizó un análisis FODA para la formulación de los objetivos y metas incluidos en el plan. También mediante las matrices de Gestión de Riesgos, se Análisis Matrices de Riesgo. <b>Evidencias:</b> Informe de Evaluación de POA, Análisis Matrices de Riesgo de las unidades, convocatoria a reuniones	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta como objetivos la misión y visión la institución. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos Departamentales	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	A través de los resultados de las encuestas obtenidas la institución desarrolla una estrategia dando prioridad a las expectativas y necesidades de los grupos de interés <b>Evidencias: Resultados de encuestas,</b>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	En el Plan Estratégico 2021-2024, se definieron las estrategias para la mitigación de los impactos ambientales negativos con reducción de los residuos sólidos, <b>Evidencias;</b> PEI 2021-2024 POA 2021, Igualdad de Género	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento Financiero se coordina y planifica los proyectos de la institución de acuerdo a los recursos disponibles y las necesidades de los grupos de interés, aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.	

	<b>Evidencias:</b> Presupuesto 2023, Ejecución Presupuestaria PACC, POA Presupuestario, Plan de Compras 2023	
--	--	--

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	El Plan Estratégico Institucional fue elaborado tomando en consideración las prioridades, los proyectos a corto y mediano plazo y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los Objetos. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, Informe de Plan Estratégico Institucional	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se han elaborado los planes operativos departamentales en los cuales se indican los resultados esperados de cada unidad, con sus indicadores, actividades a realizar. <b>Evidencias:</b> POAs, informes, reuniones	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Los objetivos y las estrategias, planes y Tareas, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva. <b>Evidencias:</b> Socialización y correos del PEI, Portal de transparencia, Redes Sociales, Twitter, Facebook, YouTube, Notas de Prensa	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones,	Se elaboran Informe de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la Organización en todos los niveles y estableciendo responsabilidades.	

Documento Externo  
SGC-MAP

departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<b>Evidencia:</b> Informes de los trabajos realizados, mensual, Reuniones, Portal de la Institución, Seguimiento al POA
---	---

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se ha identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones aplicando el uso de tecnologías. <b>Evidencia:</b> Captura Sistema de Almacén, Implementación de Controlador de Dominio, Infografía sobre uso tecnológicos	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Realización de diferentes proyectos de cooperación entre Pro Consumidor e instituciones homólogas de otros países. <b>Evidencia:</b> Informes, videos de conferencias, fotografías.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El director general ha conformado grupos de trabajos por encargados de distintas áreas, para debatir sobre las innovaciones y las modernizaciones de implementar nuevos proyectos que beneficien a todos los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Reuniones, Informe de Proyectos Proyectos	No se ha establecido la política de innovación
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles	El Portal de Transparencia, a través de Libre acceso a la Información, la institución permite a los ciudadanos clientes registrar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, también con las encuestas de satisfacción los usuarios, así como	

bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	los diferentes medios o redes. <b>Evidencia:</b> Pagina web Línea 311, correos de libre acceso a la Información, otros)	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones se realizan levantamientos de las necesidades reales permite que cada unidad cuente con los insumos para realizar las actividades programadas. <b>Evidencias:</b> Plan Anual de Compras)	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evalúan las necesidades de los servidores, mediante la División de Evaluación del Desempeño y Capacitación con la finalidad de una mejora continua <b>Evidencias:</b> Levantamiento de capacitaciones, Plan de Capacitación, fotos, correos	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. <b>Evidencias:</b> Manual de Política de RRHH Procedimiento de Inducción	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito,	El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener en los empleados un equilibrio entre su vida laboral	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>y su vida familiar y social. <b>Evidencias:</b> Convocatorias y registros de participantes a las charlas, jornadas de Vacunación, Permisos para estudio, permisos médicos, Días de Cumpleaños</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera basado en el criterio al mérito, basado en los lineamientos de la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación, Certificados de las diferentes capacitaciones realizadas</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>A través de las diferentes capacitaciones a los empleados, se definen los objetivos, para el monitoreo y evaluación, destacados en diferentes actividades durante el año, basándose en los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño <b>Evidencia:</b> Plan de capacitación, acuerdo de desempeño, certificados de capacitaciones.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la institución y comunica a todos los empleados los cursos disponibles <b>Evidencias:</b> Programación de capacitación, circulares</p>	<p>No se evidencia una política de género o una unidad</p>

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Proconsumidor a través de la evaluación de desempeño el evalúa las capacidades de cada empleado analizando a la vez las necesidades de la institución. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación, Acuerdo de Compromisos y Evaluaciones de desempeño	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La Institución desarrolla los talentos necesarios para el logro de los indicadores establecidos en la misión, visión y objetivos, realizando capacitaciones <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación, Capacitación en gestión de proyectos, capacitación en simplificación de trámites, certificación en ISO 9001	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Los institutos que ofrecen los servicios de Formaciones innovadoras para la formación de competencias, permite nuevos conocimientos electrónicos, así como equipos de trabajo. <b>Evidencias:</b> Certificados, solicitudes de cursos Comité de Calidad, Comité del Premio Nacional a la Calidad	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Se han desarrollados planes de capacitación, contribuyendo, con el personal en adquirir habilidades personales realizado diplomados y cursos de habilidades gerenciales y liderazgo <b>Evidencias:</b> Curso de Liderazgo en INAP, Charlas, conferencias, y Webinar. Capacitación en atención al usuario.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Los empleados de nuevo ingreso a la institución reciben inducción y orientaciones Sobre los procesos de su unidad.	

	<b>Evidencia:</b> Manual de Inducción de Empleados, Talleres de Inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Recursos Humanos en base a las competencias y habilidades de sus empleados y las necesidades de las distintas unidades realiza traslados a empleados con el fin de contribuir al logro de objetivos de la institución <b>Evidencias:</b> traslado de empleados, acciones de personal RHH-PRO-04 Promoción, ascenso, traslado y recalificación del personal	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia que los colaboradores participan en capacitaciones online y presenciales. <b>Evidencias:</b> Formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Planificamos actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y ética. <b>Evidencias:</b> Promoción del Código de Ética Campaña de Conflictos de interés Campaña de ética a través del intranet y de boletín electrónico interno En la institución hay personas con diversidades las cuales no fueron impedimento para su contratación.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Se evidencia que los colaboradores multiplican el conocimiento recibido y se realiza la evaluación de la capacitación. <b>Evidencias:</b> Formulario Evaluación de la Capacitación	

	Informe general de evaluaciones de todas las actividades de capacitación desarrolladas	
--	--	--

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo. <b>Evidencias:</b> Convocatorias a reuniones, Invitaciones, Carta de creación de Comité	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	La institución promueve de forma proactiva un entorno que propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados. <b>Evidencias:</b> Convocatoria a Mesas de trabajo entre departamentos, informes, listados	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Involucramos a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes. <b>Evidencias:</b> Correos al personal para sus aportes al POA 2022.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con la elaboración de los planes operativos departamentales los encargados acuerdan con sus empleados los objetivos y las tareas a realizar. <b>Evidencias:</b> Evaluación del Desempeño, POAs	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de	La institución realiza diferentes encuestas; clima organizacional, cargas de trabajo, aplicadas a sus	No se aplican encuestas en tema de mejoras internas (calidad, procesos, sistemas)

Documento Externo  
SGC-MAP

comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	servidores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución ha asegurado buenas condiciones ambientales con los espacios de trabajos adecuados y climatizados para la actividad que se realiza y de manera recurrente realiza charlas y talleres sobre el cuidado de la salud, al igual que operativos médicos planificados.  <b>Evidencias:</b> Mejora de la Infraestructura Consultorio médico de Pro Consumidor abierto a todo el que lo requiera Informe de estado de salud general de los trabajadores Curso de ergonomía y salud ocupacional Lista de personas consultadas, listado de participantes en cursos y talleres	No se evidencia un programa de prevención de accidentes laborales.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	El Departamento de Recursos Humanos otorga permisos y licencias a sus empleados siempre que estén debidamente justificados.  <b>Evidencias:</b> Permisos y licencias medicas	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	A través de la implementación de medidas preventivas de salud. <b>Evidencias:</b> Listado de Beneficiarios, Jornadas de Vacunación	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo,	La institución reconoce a sus empleados en diferentes actividades durante el año. <b>Evidencias:</b>	

mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Procedimiento de donaciones Fotos de eventos.
---	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	En Pro Consumidor, procuramos mantener relaciones con organizaciones claves de los sectores identificados <b>Evidencias:</b> Acuerdo EDI Acuerdo ADESS-INDOCAL-PROCONSUMIDOR Acuerdo IESC Convenio IBII	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y	Se desarrollan acuerdos de colaboración con enfoque en el cumplimiento de nuestra responsabilidad social e impacto socioeconómico. <b>Evidencias:</b> Acuerdo EDI Acuerdo ADESS-INDOCAL-PROCONSUMIDOR Acuerdo IESC Convenio IBII	

medioambiental de los productos y servicios contratados.		
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia en los acuerdos vigentes la definición de las responsabilidades de cada miembro participante. <b>Evidencias:</b> Contratos de las diferentes alianzas previamente citadas	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se firmados acuerdos de cooperación con organizaciones públicas y privadas, con el fin de otorgar raciones de comida cruda o cocida a cambio de determinado producto o servicio. <b>Evidencias:</b> Acuerdos interinstitucionales	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	La Institución mediante el diferente proceso seleccionado a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, a través de los planteamientos de la ley de Compras y Contrataciones Públicas. <b>Evidencias:</b> Comisión de Compras, Portal de Compras y Contrataciones, Firma de Constancia de Conocimiento	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia que la institución asegura un funcionamiento transparente de sus procesos. <b>Evidencias:</b> Informes Estadístico. Informe de Credibilidad y Transparencia subidos al portal	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se incentiva a través de Buzón de sugerencias, formularios de quejas y sugerencias a nivel interno de la organización y encuestas de clima.</p> <p><b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencias generales Formularios de quejas y sugerencias interno a la organización Encuesta de clima</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se define el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, a través de los medios nombrados a continuación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Buzón de sugerencias generales Formularios de quejas y sugerencias interno a la organización Encuesta de clima</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución se encuentra en la implementación de la Carta Compromiso, en la cual se detalla al ciudadano todos los servicios disponibles en la institución y los tiempos aceptables de respuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b> Implementación de la Carta Compromiso</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se evidencia la conexión del POA y el PACC con el presupuesto anual. <b>Evidencias:</b> POA PACC	No se evidencia alineación presupuesto de la institución a los objetivos de las Estrategia Nacional de Desarrollo.
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Departamento Administrativo Financiero con el soporte de Planificación y Desarrollo Analizamos los riesgos y oportunidades de acuerdo a la Ley de Presupuesto de compra y contrataciones. de la metodología de valoración de riesgo de la Contraloría General de la República.	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	Se realizan esfuerzos institucionales para asegurar la transparencia financiera y presupuestaria a través de los sub-portales de transparencia. <b>Evidencias:</b> Publicaciones realizadas en el Portal de transparencia institucional Declaración Jurada de Patrimonio Presupuesto aprobado Ejecución presupuestaria de los periodos correspondientes Procesos de Compra Relación de Cuentas por pagar e ingresos y de gastos	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	El departamento de Contabilidad cuenta con la sección de Costos que son los responsables de mantener actualizados los costos para un sistema de control eficientes. <b>Evidencias:</b> Memoria Institucional, SIGEF	

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación se elabora el presupuesto físico de la Institución cuya Elaboración y ejecución es enviada trimestralmente a la Dirección Gral. de Presupuesto</p> <p><b>Evidencias:</b> Uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las distintas unidades del área financiera de la institución tiene claramente definidas sus funciones y responsabilidades las cuales están descritas en el Manual de Cargo y el de Organización y Funciones</p> <p><b>Evidencias:</b> Manuales de Cargo y de Organigrama</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección Financiera cuenta con un sistema integrado que permiten facilitar y Agilizar los procesos. Se cuenta con documentación tales como procedimiento, instructivos y manuales de los procesos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sigef, sasp</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone de herramientas para garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Metodología de Información y comunicación interna y externa, diseñada, validada, socializada y publicada o en funcionamiento	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovechan las diferentes oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la Institución Digital <b>Evidencias:</b> Capacitaciones virtuales, e-learning	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	A través de los Controles Internos establecidos se mantiene redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes. <b>Evidencias:</b> Plan de Comunicación, las Redes Sociales, Acuerdos y Convenios	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. <b>Evidencias:</b> One Drive, Carpetas Compartidas, Acuerdos de Confiabilidad	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	La Institución cuenta con página web, Redes sociales, donde brindamos las informaciones requeridas por la población y un buzón de sugerencias en el cual recibimos quejas y denuncias para el fortalecimiento de nuestra institución, así como la implementación de los boletines informativos. <b>Evidencias:</b> Pagina web, buzón de sugerencias, Boletín, Correos Institucionales.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas,	

	<b>Evidencias:</b> Pagina web, buzón de sugerencias, Boletín, Correos Institucionales	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	La Institución cuenta con herramientas de sociabilización de los empleados dejando establecido que el conocimiento clave, así como las informaciones son de la organización, se establece la firma de la Declaración Jurada de Confiabilidad de la Información, salvaguardas las informaciones en los casos que lo empleados cesen el trabajo. <b>Evidencias:</b> Socialización de Inducción Metodologías, Manual de Inducción y Código de Ética. Firma Declaración Jurada de Confiabilidad	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo a los planes. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Estratégico.</li> <li>• Plan operativo.</li> <li>• Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor SGTP</li> <li>• Procedimiento del SGTP</li> <li>• Manual de uso de Pro Concilia.</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se implementa el procedimiento costo-beneficios vinculado a los componentes técnico, profesional, equipos, tecnología y mantenimiento. <b>Evidencias:</b>	

	GRL-INS-04 Evaluación costo beneficios actividades de control	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Pro Consumidor implementa nuevas tecnologías en los datos y vela por las mejores prácticas de transparencia y alcance global para el consumo de los datos</p> <p><b>Evidencias:</b> A3 sobre datos abiertos.</p>	La Institución no aplica código abierto, ya que no se programa aplicaciones informáticas
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>A través del servicio en la nube, tecnología apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sismap, One Drive, Página web, redes sociales, correo electrónico</p>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Se aplica las TIC para la mejora de los servicios de la Institución internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. través de Pro Concilia el ciudadano puede presentar su queja desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet, Sistema de Pro Concilia está disponible 24 horas al día, el ciudadano puede presentar queja o reclamación desde cualquier parte del país sin necesidad de acudir a las oficinas de Pro Consumidor.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema Pro Concilia,</li> <li>➤ Perfiles de puestos TIC</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cursos sobre Intranet</li> <li>➤ Outlook</li> <li>➤ Digitalización de trámites</li> </ul> <p>Sistema de Tickets</p>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>El Departamento de Tecnología tiene la responsabilidad de implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos, procedimientos establecen las pautas a seguir, así como en el Plan de seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manuales de políticas y procedimientos y plan de seguridad de la Información</p>	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<p>Se evidencia que la institución promueve con los usuarios el uso correcto del papel y de las impresoras, a fin de poder contribuir con el ahorro de los cartuchos y usando lo más posible los medios y herramientas electrónicas y digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos institucionales enviados a los colaboradores. Campañas internas institucionales medioambientales</p>	

--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Servicios Generales y Mantenimientos trabaja en asegurar que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales. <b>Evidencias:</b> Ordenes de servicios de mantenimiento, reportes de la sección de Mantenimiento, Correos Informes de levantamientos	No se evidencian Informes de seguimiento de la gestión de mantenimiento.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Los edificios, equipamientos y materiales son utilizados de manera eficiente y rentable. <b>Evidencias:</b> ➤ Contratos de Mantenimiento	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que puedan ser utilizados. <b>Evidencias:</b> Políticas y Procedimiento de activos fijos	

Documento Externo  
SGC-MAP

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La instalación de Pro Consumidor está a disposición de uso por la comunidad local. <b>Evidencias:</b> Pro Consumidor cuenta con un centro de documentación abierto al público.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se garantiza el uso eficaz y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos. <b>Evidencias:</b> Contratos de Mantenimiento, compra de vehículos nuevos para proveer servicios.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Proconsumidor cuenta con una adecuada accesibilidad física de la infraestructura permitiendo la facilidad para el acceso al transporte público a empleados y ciudadanos y clientes, también contamos con parqueos, y la distribución de los mismos. <b>Evidencias:</b> Ubicación de las Instalaciones, Planos, fotos, otros	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	La Institución tiene el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación de las unidades de la institución <b>Evidencias:</b> Mapa de Procesos, Manual de Políticas y Procedimientos de las Misionales	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las	Se cuenta con sistemas de tecnologías que suministran información mediante las cuales se pueden obtener datos estadísticos.	

Documento Externo  
SGC-MAP

oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<b>Evidencias:</b> Sistema de turno, SGTP, ProcoAPP	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Se han analizado y evaluado los procesos. <b>Evidencias:</b> Procedimientos y Mapa de Riesgo	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño, Manual de funciones, Manual de Funciones	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La institución simplifica los procesos de forma regular, brindando la oportunidad a los servidores de realizar sus propuestas y novedades, mediante el procedimiento GRL-PRO-01 especifica que los procesos deben ser revisados anualmente. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de gestión de Documentos	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se realizan sesiones de innovación para validar los procesos y que estén basados en un constante beachlearning a nivel nacional como internacional.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso certificación del Cuerpo de Inspectores con la Norma ISO Nordom17020</li> <li>➤ ISO 9001</li> </ul>	

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	La institución cuenta con Indicadores de resultados para las mediciones de eficiencia de los procesos PEI. <b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción de los servicios, encuestas retroalimentación	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se garantiza la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado) <b>Evidencias:</b> Se evidencias los backups en la nube, backups a las tablets del organismo de inspección.	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se estima y se involucran a los usuarios en el diseño y mejora de los servicios, tomando la percepción de la calidad de nuestros productos a través de encuestas de satisfacción del usuario, los buzones de sugerencias y encuestas, procurado ofrecer Servicios que respondan a sus expectativas. <b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción de los usuarios	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La institución se esfuerza por presentarle al ciudadano/cliente nuevos servicios y mejoras de los que actualmente se tienen.  <b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción. Buzón de Sugerencias. Formulario de quejas y sugerencias Procedimiento para dar respuesta a quejas interpuestas en Pro Consumidor.	

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia una Unidad de Género ni una Política de Igualdad de Género Institucional
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Se promueven la accesibilidad a los productos y servicios de la institución. Se evidencia que la institución promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formatos accesibles. Se tiene app digital para interponer quejas y denuncias <b>Evidencia:</b> Redes Sociales, Procoapp, pagina web	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	A través del Plan Estratégico Institucional, el Plan Anual de Compras y los acuerdos y convenios se dejaron establecidos y coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. <b>Evidencias:</b> POA, PEI , Operativos	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. La institución organiza y participa en mesas de trabajo con diversos representantes del sector público, empresarial (comerciantes) y asociaciones de consumidores,	

**Comentado [MA1]:** Mencionar esos grupos, si son de correos o de WhatsApp o focales.

	<p>para coordinar esfuerzos en la implementación de normativas que contribuyan con la protección efectiva de los derechos del consumidor y usuario de bienes y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Correos electrónicos de convocatoria          Listados de asistencias.          Minutas de reuniones.          Cantidad de Talleres con diferentes asociaciones de consumidores y plan de acción de fortalecimiento con el apoyo de Pro Consumidor</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se crean las condiciones para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Pro Consumidor comparte un punto GOB de servicios de ventanilla única en Megacentro y Galería 360. En las Provincias de San Juan de la Maguana, San Pedro de Macorís la oficina de Pro Consumidor está en la Gobernación, Puerto Planta comparte oficina con Politur. Pro Consumidor forma parte de Gobierno Electrónico junto a otras instituciones públicas</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Institución tiene como política coordinar y unifican los procesos con socios claves, a través de las firmas de acuerdos de cooperaciones institucionales, ONG,</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de cooperación, Convenio IBII, Acuerdo IESC, Convenio ADESS-INDOCAL- PROCONSUMIDOR</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se crean las condiciones para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Gobernación, Politur	
--	----------------------	--

**CRITERIOS DE RESULTADOS**

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

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>Basado en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes, podemos concluir que las personas tienen muy buena percepción de la institución en todos los aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos <b>OJO: EN LOS CRITERIOS DEL 6 AL 9 SOLO SE COLOCAN LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN DICHA ENCUESTA, SE COLOCA EL PORCENTAJE OBTENIDO EN CADA CASO, Y EN LAS EVIDENCIAS SE NOMBRA LA ENCUESTA Y EL AÑO EN QUE SE REALIZO, NO MAS DE 2 AÑOS ATRÁS. CORREGIR TODOS..</b></p>	

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Mediante la encuesta en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción y la aplicación formulario de Calidad de Atención al Usuario se mide la amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas y el trato. <b>Evidencias:</b> Encuestas de Satisfacción, Formulario de Calidad de los Servicios atención al Usuario</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a la Dirección General y a las áreas involucradas, para lograr la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. <b>Evidencia:</b> Informes, encuestas</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Pro Consumidor mantiene el ejemplo de transparencia. <b>Evidencias:</b> Existe un nivel de Transparencia sistemático de acuerdo a las mediciones oficiales DIGEIG</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución cuenta con Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos <b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</p>	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Estimaciones de nivel de Transparencia de acuerdo a las mediciones oficiales DIGEIG.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b> Niveles de transparencia en mediciones de la DIGEIG</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Pro Consumidor mantiene el ejemplo de accesibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pro Consumidor forma parte del Punto GOB.</li> <li>➤ Instalaciones con acceso para personas con discapacidad.</li> <li>➤ Servicios brindados por la Pro Consumidor son gratis para los consumidores</li> </ul> <p>La Oficina de Pro Consumidor en Megacentro es de fácil acceso al igual que Pro Consumidor de la Ciudad Colonial</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se puede evidenciar la Calidad de los productos y servicios, cumplimiento de los estándares de establecidos en tiempo de entrega y manteniendo los espacios limpios el cuidado medioambiental, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Los servicios de Pro Consumidor son iguales para todos, se toma en cuenta que las diferenciaciones típicas de personas Envejeciente, y mujeres en gestación. Se nota en la encuesta de satisfacción que del perfil encuestado se obtuvo el resultado que el 57% es de sexo femenino y el 37% comprende edades superiores a los 45 años.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuestas.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La Institución, al aplicar las herramientas necesarias, para la mejora continua de los servicios que se ofrecen, demostramos la capacidad de la organización para la innovación</p>	

	<b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos	
6) Agilidad de la organización.	La Institución, en la encuesta de Satisfacción dejó evidenciado la Agilidad de la Institución sobre el servicio que se ofrece. <b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos	
7) Digitalización en la organización.	La Institución a través de la Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones a los usuarios. Por lo que un 46.8% nos contacta por las redes sociales con una satisfacción de un 71%. <b>Evidencia:</b> Pagina web, Encuestas de Satisfacción, redes sociales	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### 1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La Institución cuenta Sistema de turnos donde se monitoriza el tiempo de atención al usuario y se controla a necesidad. <b>Evidencia:</b> Sistema de turnos	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La institución cuenta con documentación que indica el tratamiento que se les deben dar a las quejas y Sugerencias.  <b>Evidencia:</b> Sistema de atención de quejas y sugerencias recibidas a la gestión de Pro Consumidor	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	En función de las mejoras obtenidas a través de los procesos creados para la Certificación ISO 17020, han sido implementadas acciones correctivas para dar solución a las no conformidades identificadas durante el proceso. <b>Evidencias:</b> Plan de Acciones correctivas. Formulario Plan de Mejora.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Proconsumidor se encuentra en etapa de desarrollo de la carta compromiso actualmente.	No se evidencia la implementación de la carta compromiso en la Institución.

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se cuenta con 3 canales <b>Evidencias:</b> ➤ Redes Sociales, ➤ Página Web. Publicaciones periódicas.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se cuenta con disponibilidad 24/7. <b>Evidencias:</b> Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Por el portal WEB y las Redes Electrónicas.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Por el portal WEB y las Redes Electrónicas y en el Portal Transparencia <b>Evidencias:</b> ➤ Portal Web ➤ Redes sociales Sub portal transparencia	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se tienen lineamientos de que todo esté al alcance de la población dominicana, con precisión y transparencia. <b>Evidencias:</b> En el Portal transparencia se encuentran todos los documentos tal y como lo requiere la ley y el SIGEF.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Pro Consumidor tiene un horario diario de atención al público consumidor directo de 8:00am-4:00pm, en el Centro de Llamada hasta las 7:00pm de lunes a viernes y a través de las Redes Sociales 24 horas, los siete días a la semana. <b>Evidencias:</b> Pagina WEB	
6) Tiempo de espera.	Sistema de turnos donde se monitoriza el tiempo de atención al usuario y se controla a necesidad <b>Evidencias:</b> sistema de turnos	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Sistema de turnos donde se monitoriza el tiempo de atención al usuario y se controla a necesidad <b>Evidencias:</b> sistema de turnos	
8) Costo de los servicios.		

Los Servicios ofrecidos por proconsumidor son gratuitos.

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Estas informaciones están disponibles en la página Web de Pro Consumidor <b>Evidencias:</b> Pagina Web	
---	---	--

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	La Institución toma en cuenta las opiniones de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. <b>Evidencias:</b> Informes de Buzones, Encuestas de Satisfacción	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), da respuesta a tiempo a los ciudadanos Clientes que reportan quejas. <b>Evidencias:</b> Estadísticas de la OAI, 311 Y Informe de Buzones.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La institución cuenta con una Plataforma Ágil de Asistencia al Consumidor , PACC) <b>Evidencias:</b> captura de pantalla sistema	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencian Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes,
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	La Institución realizada reuniones con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen <b>Evidencias:</b> Informe de evaluación del POA, Sociabilizaciones	

**4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	En la página web esta publicado el área Responsable de la prestación de cada uno de los servicios ofrecidos <b>Evidencia:</b> Página web.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecidos indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia <b>Evidencias:</b> Evaluación Portal de Transparencia	

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

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Este punto es medido a través de la encuesta de clima laboral <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima.	No se evidencia la detección e implementación las oportunidades de mejoras para mejorar la percepción de los colaboradores en base al clima laboral.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra al personal en la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores. <b>Evidencias:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de grupos de interés como el Consejo y los empleados en el levantamiento del FODA.</li> </ul> <p>Campaña de misión, visión y valores</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La Dirección Ejecutiva en reunión permanente con su equipo de Gestión consulta y participan en las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de las reuniones de la Dirección con los Encargados, Participación en lluvias de ideas.</li> <li>➤ Levantamiento de nuevos procesos y actualización de procesos actuales.</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La institución vela por que todos los empleados conozcan la importancia del compromiso ético, es por esto que periódicamente se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. La participación del personal es de un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elección del Comité de Ética de Pro Consumidor</li> <li>➤ Participación comisión electoral de ética.</li> <li>➤ Diseño del Código de Ética</li> <li>➤ Campaña de ética</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La Oficina de Libre Acceso a la Información mide el conocimiento y la percepción de este mecanismo de consulta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Mediciones de la OAI.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de Responsabilidad Social 2023</p>	

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La Institución a través de acciones logra apertura para el cambio y la innovación, utilizando como medio los programas, notas de prensas de programas especiales que son Innovadores como es la Navidad del Cambio Evidencia: Notas de Prensas, Fotos de la visita los canales, Imágenes de Navidad del Cambio	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	A través de la Encuestas de Climas, se puede evidencian el impacto de la digitación en la Organización, donde los servidores tienen un grado de conocimiento, con una valoración <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima 2022	
9) La agilidad de la organización.	A través de la Encuesta Servicio al Usuario, puede evidencian la agilidad de los procesos de la organización <b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción al Usuario	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se toma en cuenta la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, a través de los entregables estratégicos. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Planes de operativos Objetivos de calidad Objetivos institucionales Presupuesto institucional Plan estratégico de RRHH Informe a todo el personal por correo e INTRANET.	

Documento Externo  
SGC-MAP

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se realizan mediciones a los procesos de la organización. Mediante el Procedimiento GRL-PRO-01 Gestión de Documentos, se revisa y actualiza anualmente la documentación. <b>Evidencias:</b> Procedimientos organizacionales	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se realiza evaluaciones de desempeño al 100% de los empleados. <b>Evidencias:</b> Evaluación de desempeño, acuerdos de desempeño	
4) La gestión del conocimiento.	La institución realiza la gestión de conocimientos de los servidores a través de las diferentes capacitaciones. Se ha establecido un índice de satisfacción de un 86.74% de los programas de capacitación que se emplean en Proconsumidor. <b>Evidencias:</b> Certificados, Talleres, invitaciones, Fotos	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima una puntuación de Comunicación. Hay un 86.67% de satisfacción según la encuesta de clima laboral, con respecto a la comunicación desde los mandos alto y medios hacia los colaboradores, la eficiencia de la comunicación y la comunicación interdepartamental. <b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Clima 2022	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Recursos Humanos de Promoción, ascenso, recalificación del personal.	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Actividades entrega de reconocimientos a empleados	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La institución mantiene el enfoque organizacional para los cambios y la innovación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos de mejora continua, ejemplo implementación ISO 9001 y 17020</li> <li>➤ Acciones correctivas y preventivas</li> <li>➤ Gestión de riesgos</li> </ul> <p>Planes de acción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se cuenta con mediciones del ambiente de trabajo contenidas en la Encuesta de Clima Organizacional. Los colaboradores dan una valoración de <b>un 92.28%</b> en la calidad de vida laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de clima organizacional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los empleados consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales gracias a la Flexibilidad de horario. Los colaboradores entienden que se respeta su horario laboral y mantienen un 95% de nivel de satisfacción en este punto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Los empleados consideran que cuenta con oportunidad ya que existe la igualdad de Oportunidades y un trato Justo para todos. Existe un nivel de satisfacción de un 92.28%.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima laboral</p>	

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se puede evidenciar que lo empleados considera que cuenta con buenas condiciones de trabajo y las herramientas y equipos Necesarios para realizar sus funciones. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral 2022	
--	---	--

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia, Proconsumidor cuenta con numerosos empleados de Carrera Administrativa. También en la institución se contempla la formación se su personal para la especialización del mismo. <b>Evidencias:</b> ➤ Programa de capacitación al 80% cumplido Promociones.	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencia en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 91.32% de los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo en común. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Recursos Humanos de Promoción, ascenso, recalificación del personal	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia. La institución identifica las necesidades de capacitación de sus colaboradores y se enfocan en cubrir estas necesidades ya sean apoyándose en instituciones del estado tales como el capgefi, inap entre otras o de manera privada. <b>Evidencias:</b> Detección Necesidades de la Capacitación.	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**1.Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Se realizan informes periódicos relacionados al comportamiento del personal. <b>Evidencias:</b> Informe trimestral de reporte novedades del personal. .	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se realizan mediciones periódicas de involucramiento en las mejoras de las actividades. <b>Evidencias:</b> Matriz Acciones correctivas. Plan de Mejora.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La institución cuenta con un buzón de sugerencias del comité de ética. <b>Evidencias:</b> Procedimiento GRL-PRO-06 de atención a quejas y apelaciones. Establecer la realización de informes de seguimiento de las quejas recibidas mediante el buzón de ética, además la elaboración de planes de acción para la mejora continúa	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La frecuencia en que la institución realiza participación voluntaria es anualmente. Evidencia: actividad de limpieza de playa.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los	La institución cuenta con procedimiento de para responder las quejas de los usuarios por el trato recibido. <b>Evidencias:</b> Procedimiento GRL-PRO-06 de atención a quejas y apelaciones	

ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).		
--	--	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se miden indicadores. Mediante las evaluaciones de desempeño se mide el rendimiento de los colaboradores, cada encargado evalúa a su personal de manera justa en relación a su progreso. <b>Evidencias:</b> Evaluaciones de desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia a través del sisticge y mediciones periódicas. <b>Evidencias:</b> ➤ Sisticge	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	Se miden indicadores. <b>Evidencias:</b> ➤ Retroalimentación de la capacitación ➤ Evaluación de la capacitación al colaborador Evaluación proceso de inducción Evaluación plan de desarrollo.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia que en Pro Consumidor se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. Anualmente se reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de un certificado <b>Evidencias:</b>	

	<p>Actividad de Reconocimiento de colaborador del año.</p> <p>Actividad de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos.</p>	
--	---	--

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

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>Pro Consumidor tiene un procedimiento de donaciones. La institución se ha visto envuelto procesos de forestación mediante operativos de siembras de árboles y operativos de limpieza de playas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos de Donaciones. Plan de Responsabilidad Social</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de	<p>Se encuentra en proceso el planteamiento de una contratación de un asesor externo para medir correctamente la reputación de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Cantidad de productos reutilizables y de ahorro energéticos. % desechos sólidos reciclados Cantidad de jornadas de reforestación	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Proconsumidor tiene un procedimiento de donaciones. <b>Evidencias:</b> Cantidad de asociaciones de consumidores que han recibido apoyo económico para el desarrollo de sus actividades a favor del consumidor dominicano	No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia medición de la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad ni en la toma de decisiones.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Pro consumidor realiza un impacto en la calidad de la democracia, transparencia y el comportamiento ético de los ciudadanos clientes a través de acuerdos interinstitucionales, informes de resoluciones sobre procesos de compras y documentos institucionales. <b>Evidencias:</b> Informes de procesos de compras Código de Ética	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<b>Evidencias:</b> Política medioambiental	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los	Se evidencia. Mediante las encuestas de satisfacción los clientes expresan su opinión sobre la accesibilidad y transparencia de la organización, por además la medición gubernamental de este punto.	

servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<b>Evidencias:</b> Informe de credibilidad y transparencia, página web
--	---

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Se realiza campañas para un buen manejo de los recursos como el agua, la electricidad, etc. Se priorizan suplidores que sean respetuosos con el medio ambiente. <b>Evidencias:</b> Fotos Boletín institucional.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La Dirección Ejecutiva se mantiene en continuas reuniones tanto con autoridades relevantes como con organizaciones sociales. <b>Evidencias:</b> Agenda de la DE	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El equipo de prensa y comunicación mantiene presencia permanente de la institución en los medios y una interacción demostrada con la ciudadanía de consumidores a través de las distintas Redes Sociales. <b>Evidencias:</b> Cargas en redes sociales	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Pro Consumidor ha sido participe de múltiples actividades en el ámbito nacional, tales como el pacto de por precios justo, en conjunto con el MIC y la Presidencia de la Republica. También la institución firmo un acuerdo con su Homologo del Salvador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de cooperación Bilateral con homólogo de Honduras.</li> <li>• Pacto por los precios Justos.</li> <li>• Acuerdo con Superintendencia de Seguro.</li> <li>• Charla en materia de consumo a juntas de vecinos y asociaciones de consumidores.</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencian. Proconsumidor ha encabezado los programas de revisión y retiro de bebidas adulteradas, también el organismo de inspección y vigilancia de esta institución se encuentra acreditado por la ODAC bajo la NORDOM ISO 17020. Los Departamentos de Educación y buenas prácticas comerciales son los encargados de ofrecer charlas educativas de estos temas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Riesgo Laborales, formación de Comité de salud ocupacional</li> <li>➤ Guías educativas</li> </ul> <p>Capacitación al personal sobre programa de salud y bienestar</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política de Responsabilidad Social</p> <p>Informe de sostenibilidad proyecto eficientización de equipos y reducción de papel 2023</p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La institución registra todos los productos desarrollados, servicios prestados y da constante seguimiento a la satisfacción de sus clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estadística de servicios realizados durante todo el año.</li> <li>➤ Evidencias informes mensuales</li> <li>➤ Informe semestral</li> </ul> <p>Memoria anual</p>	.
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>ProConsumidor se enfoca en brindar servicios de calidad y mediante los departamentos de Conciliación y Jurídico devolver cientos de millones de pesos a los usuarios.</p>	.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe anual</li> </ul> <p>Cálculo del retorno como impacto económico en la población.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Se realizan comparaciones con instituciones homólogas de otros países.</p> <p>Evidencia: Informe de benchmarking con la Dirección de Protección al Consumidor en Honduras 2023</p>	.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Compras y Contrataciones</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La institución anualmente es evaluada mediante auditoría de calidad por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) con la finalidad de dar seguimiento a la acreditación de la NORDOM ISO 17020.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados según última auditoría de la Cámara de Cuentas.</li> <li>• Auditoría de la ODAC</li> </ul> <p>Resultado de Informe Auditoría Interna</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Pro Consumidor en el compromiso con la innovación tecnológica trabaja para estar presente en las redes sociales y ofrecer servicios en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Punto GOB</li> <li>➤ Gobierno Digital</li> <li>➤ Uso de redes,</li> <li>➤ Proco APP</li> <li>➤ SIDIP</li> </ul>	

	Pro Concilia	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La institución implementa la Plataforma de Asistencia al Consumidor 2023, la cual garantiza Un mejor acceso de la población dominicana a los servicios de la entidad <b>Evidencias:</b> Captura de pantalla del sistema.	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia en Pro consumidor una gestión de los recursos disponibles tanto financieros como humanos; de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente. <b>Evidencias:</b> Ejecución presupuestaria Reportes de Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME) Plan de Capacitación (SISMAP) Planificación de Recursos Humanos, Gestión del empleo)	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Hemos mejorado e innovador en los procesos internos y externos, <b>Evidencias:</b> Agilización de los procesos de Reclamación, conciliación, inspección a través de la Plataforma Ágil de Atención al Consumidor	

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	mejoras e Implementación de acciones con la Dirección de Protección al Consumidor de Honduras 2023 <b>Evidencias:</b> Informe de Benchmarking	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Pro Consumidor realiza alianzas y su eficacia se evidencian. <b>Evidencias:</b> Cumplimiento a tiempo de todos los compromisos de Pro Consumidor	No se evidencia grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Se evidencia que Pro consumidor inicio el proceso de capacitación en simplificación de trámites. <b>Evidencias:</b> Capacitación de Simplificación de trámites.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Recertificación ISO 17020 <b>Evidencias:</b> Certificados de Acreditación del ODAC	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con una certificación <b>Evidencias:</b> - Certificación ISO 17020.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Pro Consumidor evidencia la ejecución presupuestaria de 86%. <b>Evidencias:</b> Cumplimiento del Presupuesto	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Realización de una auditoría de recertificación de la norma ISO17020  <b>Evidencias: Informes de auditorías externas 2023.</b></p>	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP