

**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:**

Junio 2024

## 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 I: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio I.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 ha desarrollado 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. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024,</li><li>• Listado de Asistencia Taller elaboración de PEI 2021-2024,</li><li>• Filosofía Institucional disponible en la página web, redes sociales brochures, carnet institucional.</li></ul>	
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> <ul style="list-style-type: none"><li>• Enunciado de valores Pro Consumidor, Página web.</li><li>• Carnets colaboradores</li></ul>	

<p>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).</p>	<p>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)</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Plan Operativo Anual (POA) 2023, Taller de Elaboración de POA, Matriz</p>	
<p>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.</p>	<p>La Institución realiza socializaciones de la misión, visión, valores, objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones Socialización PEI, POA; Publicación en los murales, Página Web Carnet colaboradores</p>	
<p>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).</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, reuniones, Murales y PEI, POA).</p>	
<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</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</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>identifica por área y entonces se buscan las posibles soluciones o sanciones según lo establecido  <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 2023</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 de la orientación permanente del Director Ejecutivo  <b>Evidencias:</b> Reuniones con los encargados de las áreas y el equipo, Fotos, Minutas</p>	

Comentado [EDCMT1]:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>            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.  <b>Evidencias:</b> Resolución del Consejo Directivo 01-2022 que aprueba la Estructura Organizacional, Plan Estratégico, Comunicaciones cambios de funciones.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<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. <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. <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. <b>Evidencias:</b> Implementación de NOBACI Matriz de Riesgo, Informe de seguimiento POA Informe PEI, Manual de Valoración Administración de Riesgo, Plan Estratégico, Informes de Actividades Realizadas.</p>	
<p>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.</p>	<p>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. En enero 2024 la institución recibió</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>EL Certificado de renovación de la acreditación para los alcances de inspección en etiquetado general de alimentos previamente envasados,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía CAF 2023-2024.</li> <li>• Capacitación de Certificación en Norma ISO 9001.</li> </ul> <p>Certificado de renovación acreditación inspección productos previamente envasados.</p>	
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.	<p>A lo interno la institución mantiene una comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna todos los colaboradores actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Boletín, Correos electrónicos, Circulares, Página web, Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram; Canal YouTube; Programa Radio.</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>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 continúa.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comité de Calidad de Pro Consumidor, Comité de compras, Asignación de los Miembros de Comité de Control Interno, SIST</p>	
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.	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Boletín, Correos Institucionales</p>	

	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 I.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>		
l) 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 establecido lineamientos de cooperación entre los encargados y el personal donde se aceptan sugerencias recíprocas, sobre cambios o mejoras en los procesos, estos siempre basados en el respeto 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</p>	

	<p>la responsabilidad, esto ayuda animar y fomentar al personal a un mejor desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones de designación, Responsabilidades asignadas en 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.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<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 ejecutivo 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 asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	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 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 legal, político,	La Institución identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos, mediante los análisis posibilidades y necesidades.	

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	
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 redefine 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:</b> Matriz identificación grupo de interés Pro Consumidor Encuesta a grupos de interés como facilitadores y representantes de instituciones. • Reunión con los colaboradores de asociaciones de consumidores, organismos sectoriales y colaboradores Pro Consumidor?	
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	A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento Financiero se coordina y planifica los proyectos de la institución	

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	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	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se elaboran Informe de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la Organización en todos los niveles y estableciendo responsabilidades. <b>Evidencia:</b> Informes de los trabajos realizados, mensual, Reuniones, Portal de la Institución, Seguimiento al POA</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>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</p>	
<p>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.</p>	<p>Realización de diferentes proyectos de cooperación entre Pro Consumidor e instituciones homólogas de otros países. <b>Evidencia:</b> Informes, videos de conferencias, fotografías.</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>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</p>	

<p>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 bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>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 los diferentes medios o redes. <b>Evidencia:</b> Pagina web Línea 311, correos de libre acceso a la Información, otros)</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>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)</p>	

**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>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Pro Consumidor anualmente remite la planificación de Recursos Humanos en todos sus subsistemas, en esta se pueden validar los planes de Reclutamiento y Selección, Capacitación y Beneficios, con la finalidad de garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y que estos están en coherencia con la realidad institucional. La Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas y procedimientos, tomando en consideración las competencias de su personal y los criterios sociales, además de planificar</p>	

	<p>previamente todas sus actividades en el plan operativo de la Dirección.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación de Recursos Humanos 2023,  • POA 2023.  Procedimientos y políticas (Reclutamiento y selección).  • Minutas reuniones Dirección de Recursos Humanos con el personal directivo de las diferentes áreas, a fin de determinar la necesidad de recursos humanos actual y futura.  • PACC 2023</p>	
<p>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.</p>	<p>Pro Consumidor mantiene una actualización constante de políticas, procedimientos, entre otros, con la intención de que estén acorde según las disposiciones del Órgano Rector, mandatos presidenciales o cambios internos institucionales que aporten mejoras significativas</p> <p>La institución tiene establecido los procedimientos y políticas para la selección, promoción, remuneración, compensación, desarrollo, suplencia y asignación de funciones de gestión. Además, se ha diseñado un programa de reconocimiento al mérito y al liderazgo, premiando a los colaboradores destacados en cada área.</p> <p>La institución tiene establecido los procedimientos y políticas para la selección, promoción, remuneración, compensación, desarrollo, suplencia y asignación de funciones de gestión.</p> <p>Estos documentos son socializados y están al alcance de todo el personal, colocado en una carpeta compartida de documentación vigente, una vez este es actualizado y aprobado.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta compartida</li> <li>• RHH-PRO-01 Procedimiento Reclutamiento Selección, inducción y Formación Inicial del Personal</li> <li>• RHH-PRO-04 Promoción, ascenso, traslado y reclasificación del personal</li> <li>• Política Compensación y Beneficios</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Matriz de Suplencia.</li> </ul>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Se han desarrollado e implementado políticas para la promoción y reconocimiento de méritos tomando en consideración las competencias de los colaboradores y los criterios sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RHH-PRO -01 Promoción, ascenso, traslado y recalificación del personal</li> <li>• RHH-PRO-01</li> <li>• Política del mérito (RHH-PRO-06 Procedimiento Compensación y remuneración)</li> <li>• Permisos (maternidad, cumpleaños, paternidad, estudios matrimonio, etc.)</li> </ul>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de capacitación, Certificados de las diferentes capacitaciones realizadas</p>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	<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</p>	

<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>resultados obtenidos en la evaluación del desempeño  <b>Evidencias:</b>  Plan de capacitación, acuerdo de desempeño, certificados de capacitaciones.</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.

La institución ha incluido el enfoque de género como apoyo a la gestión eficaz de recursos humanos en la organización. Pro Consumidor está comprometido con los lineamientos de igualdad de género, el cual se demuestra en la distribución demográfica actual de los colaboradores, donde un 49% son hombres y un 51% mujeres. La institución brinda oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de género. La encuesta de clima 2023 refleja un nivel de satisfacción de un 83.22%

**Evidencias:**

Encuesta de Clima 2023

Documento Externo  
SGC-MAP

	No se evidencia una política de género o unidad
--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	Pro Consumidor 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 .	
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 una vez agotado el plan de capacitación. <b>Evidencias:</b>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	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 2023. Listado socialización POA 2023	
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 comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La institución realiza diferentes encuestas; clima organizacional, cargas de trabajo, aplicadas a sus 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.	<p>La institución ha asegurado buenas condiciones ambientales con los espacios de trabajos adecuados y climatizados para la actividad que se realiza y de manera recurrente realiza charlas y talleres sobre el cuidado de la salud, al igual que operativos médicos planificados.</p> <p><b>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</p>	.
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).	<p>El Departamento de Recursos Humanos otorga permisos y licencias a sus empleados siempre que estén debidamente justificados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Permisos y licencias medicas</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución y sus grupos de interés relevantes, abogan por prestar atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos o con discapacidad, mediante el otorgamiento de beneficios dentro del marco legal permitido.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Listado de ayudas a miembros ASP  El edificio cuenta con rampas para acceder a la sede principal y parqueo asignados.</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución reconoce a sus empleados en diferentes actividades durante el año.  <b>Evidencias:</b>          Procedimiento de donaciones          Fotos de eventos.</p>	
--	--	--

**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.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>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.).</p>	<p>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</p>	
<p>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</p>	<p>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</p>	

socio-económico y 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	

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>No evidencia la implementación de la Carta de Compromiso</p>

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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.</p>	<p>Se evidencia la conexión del POA y el PACC con el presupuesto anual. <b>Evidencias:</b> POA PACC</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>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. <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Matriz Necesidades de compras y contrataciones por áreas</li> <li>• Registro del presupuesto en el SIGEF</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>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</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>El departamento de Contabilidad cuenta con la sección de Costos que son los responsables de mantener actualizados los costos para un</p>	

de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	sistema de control eficientes. <b>Evidencias:</b> Memoria Institucional, SIGEF	
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.).	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 <b>Evidencias:</b> Uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera SIGEF	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	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 <b>Evidencias:</b> Manuales de Cargo y de Organigrama	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución desarrolla e implementa procesos para el desarrollo del aprendizaje, a través de plataformas digitales que resguarda su información documentada relevante con fácil acceso y seguro. La institución cuenta con una infraestructura tecnológica (CPU central) que permite almacenar, gestionar y resguardar la información para de la organización. Contamos con las certificaciones NORTIC que nos permiten garantizar altos	

	<p>estándares en la gestión y cumplimiento de la información de la prestación de servicios públicos y mediante la interoperabilidad con otros organismos del Estado, la publicación de datos abiertos y la gestión de medios web y redes sociales. También mantenemos la información de los procesos, proyectos y operaciones que son trabajadas diariamente por medio de una estructura de carpetas compartidas como Documentación Vigente para los procedimientos, instructivos y manuales de la institución, carpetas por cada área organizativa que permite almacenar la información y el conocimiento resultante en dichas unidades de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones NORTIC</li> <li>• Captura de Carpeta Compartida por Departamentos</li> </ul> <p>Proyecto de Mejora del Archivo Central - Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, y Digitalización de Pro Consumidor (Sistema de archivo y documentación, sistema integrado de gestión de procesos institucionales.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Pro Consumidor cuenta con un equipo gestor estratégico que planifica, coordina y administra con responsabilidad los contenidos disponibles en los canales internos y externos, los cuales son planificados bajo un Matriz de comunicación interna y externa en la que se define, a quién, cuando y qué se les comunicara a los diferentes clientes de la institución. El procesamiento de esta información, conservación y almacenamiento se realiza tomando en cuenta los principios de las NORTICS, las políticas de resguardo del Manual de políticas de</p>	

	<p>información y tecnologías, y el Archivo General de la Nación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de gestión de políticas de la información y tecnologías.</li> <li>• Captura sellos NorticA2, A3, A4</li> <li>• Manual de políticas de comunicación interna y externa.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se aprovechan las diferentes oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la Institución Digital</p> <p><b>Evidencias:</b> Capacitaciones virtuales, e-learning</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>A través de los Controles Internos establecidos se mantiene redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Comunicación, las Redes Sociales, Acuerdos y Convenios</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> One Drive, Carpetas Compartidas, Acuerdos de Confiabilidad</p>	
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.	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagina web, buzón de sugerencias, Boletín, Correos Institucionales.</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	<p>Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes</p>	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	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.		No se evidencia el monitoreo y la evaluación sistemática de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

<p>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>	<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>	
<p>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>	<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>	
<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>	<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> <li>➤ Cursos sobre Intranet</li> <li>➤ Outlook</li> <li>➤ Digitalización de trámites</li> </ul> <p>Sistema de Tickets</p>	

<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>	<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>	
<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>	<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.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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).</p>	<p>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).</p> <p><b>Evidencias:</b> Ordenes de servicios de mantenimiento, reportes de la sección de Mantenimiento, Correos Informes de levantamientos</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución cuenta con oficinas y salones con espacios abiertos, se reorganizaron las oficinas y se priorizo la adquisición equipamiento ergonómico. Se realizaron remodelaciones en el comedor y se ha remodelado algunas áreas de la institución que presentaban filtraciones y/o otros riesgos de seguridad.</p> <p>De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor de capacidad para (6) personas el mismo provee la posibilidad a colaboradores sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos.</p> <p>De igual modo, se creó un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes</p>	

	<p>descritos en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos mejoras físicas de la institución</li> <li>• Fotos de acceso (parqueos, ascensor, rapas).</li> <li>• Acta constitutiva del Comité mixto del SISTAP</li> </ul> <p>Registro de participantes capacitados comité de emergencia .</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que puedan ser utilizados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Políticas y Procedimiento de activos fijos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución dispone sus instalaciones para impartir capacitaciones dirigidas al público en general sobre temas que permiten el crecimiento personal y desarrollo de capacidades en materia de consumo.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con acciones puntuales enfocados en la comunidad (aledaños a la sede enfocados en responsabilidad social, podemos mencionar, ubicación del punto de reciclaje, en este los ciudadanos cercanos a la institución pueden, realizar el proceso de reciclaje. Adicionalmente, se han realizado actividades con la junta de vecinos, esto con el objetivo de acercar a la organizacional y la comunidad en su accionar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Lista de asistencias actividades educativas Fotos con representantes Junta de Vecinos</p>	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.		No se evidencia un uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 Procedimientos de las Misionales	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se cuenta con sistemas de tecnologías que suministran información mediante las cuales se pueden obtener datos estadísticos. <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	Se han analizado y evaluado los procesos. <b>Evidencias:</b> Procedimientos y Mapa de Riesgo	

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
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. ( <i>Back up</i> 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
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas anuales de satisfacción de los usuarios</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución utiliza plataformas digitales para desarrollar servicios dedicados a mejorar la interacción del ciudadano/cliente con la institución. Hemos implementad un nuevo sistema “<b>plataforma ágil de asistencia al consumidor</b>” con el objetivo de agilizar nuestros procesos internos y la simplificación de trámites.</p> <p>Asimismo, la Institución se encuentra en proceso de contratar un consultor para apoyar la certificación ISO 9001-2015 en los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Orden de compra y foto pantalla sistema plataforma ágil de asistencia al consumidor” Listado reuniones socialización cambios y mejoras del sistema</p>	

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, página web	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 , Trabajos conjuntos con organismos sectoriales. Protecom, Indocal, Indotel, Prouuario.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución ha diseñado, desarrollado e implementado un sistema con alcance nacional y de forma transversal de estado. ProConsumidor junto a la DIGEPRES procuran mantener integrado en el Sistema de Gestión Financiera a los socios principales (Instituciones que conforman el SIAFE) para garantizar la prestación adecuada de los servicios presupuestarios que solicitan las instituciones clientes. De igual manera vincula sus procesos al	

	<p>SISMAP, Portal concursa, SIAB, SIGEF, SASP, SISANOC</p> <p><b>Evidencias</b>  Captura de pantalla SISMAP, Portal concursa, SIAB, SIGEF, SASP, SISANOC</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. La institución organiza y participa en mesas de trabajo con diversos representantes del sector público, empresarial (comerciantes) y asociaciones de consumidores, 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. De igual manera tiene un grupo de difusión de organismos sectoriales a través de correo electrónicos y conformación de grupos Whatsapp con las Asociaciones de Consumidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos de convocatoria</li> <li>• 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.</li> <li>• Listado de asistencia conformación de grupos focales llamados núcleos de consumidores conformados por integrantes juntas de vecinos y asociaciones de consumidores.</li> </ul>	

**Comentado [MA2]:** Mencionar esos grupos, si son de correos o de WhatsApp o focales.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación correos de convocatoria núcleos de consumidores.</li> </ul>	
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>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>	
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>La Institución tiene como política coordinar y unificar 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>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se crean las condiciones para compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades. Pro Consumidor tiene acuerdos de cooperación con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Comunicación e Información donde tiene localizado varias oficinas de Pro Consumidor (Megacentro, Galería 360, Colinas Centro) y oficinas regionales a través de los espacios prestados por los Ayuntamientos del interior.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados</p>	

--	--	--

## 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.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Pro Consumidor mide a través de distintas fuentes la percepción que tiene a nivel público con respecto a su desempeño organizacional, a través de la encuesta de satisfacción, y los resultados de las auditorias sobre el manejo de los desechos contaminantes resultados de las actividades de inspección; a los fines de mejorar y optimizar las operaciones, alineadas a nuestra imagen. Adicional se evidencia en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción ciudadana, podemos concluir que las personas tienen muy buena percepción de la institución en todos los aspectos.</p> <p><b>Resultados:</b>            Encuesta de satisfacción a usuarios servicios 2023 – 90 %            Encuesta de retroalimentación inspección 2023-89%</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> Encuestas de Satisfacción a los usuarios del servicio público 2023 Encuesta de retroalimentación inspección 2023</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>La institución ha demostrado un avance favorable en cuanto a los resultados de la percepción relacionada a la orientación al ciudadano sobre los diferentes enfoques mencionados, dentro del marco del informe de los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción ciudadano</p> <p><b>Resultados:</b> Empatía 89% Seguridad 94% Capacidad de respuesta 92% Fiabilidad 93.5%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción a los usuarios servicios públicos 2023</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En nuestra institución promovemos la participación de los ciudadanos/clientes a través de <b>(90)</b> mesas técnicas de trabajos interinstitucionales. De igual forma se evidencia un monitoreo frecuente de la satisfacción general de los clientes/ciudadanos, la cual concluyó el año 2023 con un nivel alcanzado de un 90%, cumpliendo así con el objetivo de mantener un índice de satisfacción <math>\geq 90\%</math>,</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción a los usuarios servicios públicos 2023 Acta de los comités técnicos</p>	

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Pro Consumidor ofrece información a los ciudadanos clientes de calidad y fácil comprensión, a todos los grupos de interés por los diferentes canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas. Mantenemos una calificación de excelencia el indicador de transparencia con un 99.08% <b>Evidencias:</b> Índice de monitoreo de los portales de transparencia año 2023	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se demuestra en la encuesta de Satisfacción a Usuarios de Servicios públicos con el atributo de Fiabilidad donde los usuarios respondieron sentirse seguros con el servicio prestado en un 93.5% <b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción a los usuarios 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La institución mide el nivel de confianza hacia la organización y sus productos y servicios por medio de la encuesta de Satisfacción a Usuarios de Servicios públicos. La institución obtuvo en la dimensión de fiabilidad en los productos y servicios una calificación de un 94% <b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción a los usuarios 2023.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	Los resultados arrojados en las encuestas de satisfacción a los usuarios 2023 de los servicios	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>públicos reflejan un nivel de satisfacción de un 93.6% para servicios físicos y 92% digitales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción a los usuarios 2023</li> <li>• Convenios Pro Consumidor-Punto GOB.</li> <li>• Instalaciones con acceso para personas con discapacidad.</li> </ul> <p>Tarifarios de servicios</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos encuestados calificaron la calidad de los productos y servicios, en la variable de tiempo de entrega con un 82%. Esto debido a la mejora en la digitalización de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023 se muestra una satisfacción de 90%, de los usuarios de Pro Consumidor con relación a la adecuación de los servicios según sus necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Los ciudadanos encuestados calificaron la capacidad de la organización para la innovación con un 86% de satisfacción</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 2023</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Pro Consumidor en búsqueda de agilizar y agregar valor a sus servicios ha establecido mecanismos para la agilización de los servicios y gestión de sus procesos, reflejándose esto en la satisfacción obtenida en la Encuesta Institucional de</p>	

	Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en su criterio capacidad de respuesta con un 92%	
	<b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023	
7) Digitalización en la organización.	Se evidencia por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por Pro Consumidor en el promedio de satisfacción de servicios virtuales donde la institución obtuvo un 87.4% de satisfacción para el 2023.  <b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023 Sistema de gestión de reclamos y denuncias	No se mide el impacto de la digitalización en la organización.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por Pro Consumidor en el promedio de satisfacción de servicios virtuales donde la institución obtuvo un 92% de satisfacción para el 2023.  <b>Evidencia:</b> Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado bajo la norma ISO 17020: el cual cuenta con indicadores claves que evalúan y monitorean el procesamiento de la mejora continua de la institución</p> <p>Para el periodo 2023-2024 han entrado un total de 5 quejas por las diferentes vías y todas han sido respondidas. Para el año 2024 concluida la primera auditoria interna se implementaron a la fecha (6) acciones correctivas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema de atención de quejas y sugerencias recibidas a la gestión de Pro Consumidor 2023-2024 Formulario de acciones correctivas</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En función de las mejoras obtenidas a través de los procesos creados para la NORDOM ISO/IEC 17020:2012, el monitoreo de calidad ha subido de calificación satisfactoriamente. En la actualidad los servicios ofrecidos por Pro Consumidor tienen una valoración del 90%. Como mejora dentro del proceso de monitoreo de calidad, se ha aumentado de un 85% a 87%, esto con la <b>finalidad</b> de robustecer la prestación de atención a los usuarios</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</li> <li>• Plan de Acciones correctivas 2023-2024</li> </ul>	

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Pro Consumidor 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.	<p>Pro Consumidor ha puesto a disposición de la ciudadanía un total de 6 canales de comunicación e información, como son: Depto. de Servicios al Usuario, Portal Web (, Buzón de Sugerencias, Consulta y Chat en Línea), Proco App y Redes Sociales, siendo la mayoría de estos canales monitoreados por el Depto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, a los fines de asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales establecidos en la NORDOM ISO/IEC 17020:2012 en la cual el instituto se encuentra acreditado</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Página Web.</li> </ul> <p>Publicaciones periódicas.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por Pro Consumidor, dentro de la dimensión empatía, respecto a la disponibilidad y exactitud de la información, arrojó los siguientes resultados:</p> <p>Fiabilidad 93.5% Capacidad de respuesta 92%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</li> </ul>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En el Sistema de Iniciativas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2023 - SISMAP: 82%; iTICge: 92%, Transparencia (DIGEIG): 100% - SISCOMPRAS: 83.42%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe indicadores de gestión 2023</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que en Proconsumidor a través de la Oficina de Acceso a la Información cuenta con procedimientos para la oportuna respuesta de las solicitudes recibidas tanto por vía SAIP, como las que son recibidas mediante comunicaciones físicas. El ministerio en su enfoque de mantener la transparencia de las informaciones cuenta con un dashboard en cual se muestra el porcentaje de solicitudes recibidas de manera oportuna, durante el año 2023 se ha obtenido un resultado de un 100% en las solicitudes de información recibida.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Acceso a la Información Pública Dashboard respuesta de solicitudes de información</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023 evidencia un resultado de 93% de satisfacción del horario de atención al público para el año 2023,</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</li> </ul>	

6) Tiempo de espera.	Se evidencia una satisfacción de un 92% y con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes <b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</li></ul> .	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia una satisfacción de un 91% y con relación al factor tiempo para prestar el servicio <b>Evidencias</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023</li></ul>	
8) Costo de los servicios.		

En el portal web se establece el catálogo de los Servicios y su valor. En el área de recepción se encuentra el tarifario de servicios

**Evidencias**

Portal web.

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 y de manera presencial <b>Evidencias:</b> Pagina Web Tarifario de servicio área de recepción	

**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

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 el Pro Consumidor contó con la participación de los grupos de interés, además, en el segundo trimestre del 2024 se realizó un nuevo proceso de consulta para la actualización de las necesidades y expectativas y redefinición de prioridades de las asociaciones de consumidores. Como resultado de estas consultas, se formularon las estrategias para la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listados participantes Informe consultoría</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Pro Consumidor tiene diferentes canales para recibir las quejas de los ciudadanos clientes desde formularios, hasta el canal 311.</p> <p>Actualmente, se han recibido (6) quejas y (2) sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes, dentro de las cuáles se encuentra, reducción de tiempo de tiempo de respuesta y apariencia instalaciones físicas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de quejas y sugerencias 2023-2024</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con una Plataforma Ágil de Asistencia al Consumidor, PACC donde se ha recibida un total de 5,535 solicitudes en lo que va el año 2023</p> <p><b>Evidencias:</b> captura de pantalla sistema</p>	
<p>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).</p>	<p>Se reciben ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también la página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano</p>	<p>No se evidencian Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes,</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas.</p> <p>Igualmente, podemos destacar los talleres, (2) charlas y encuestas dirigidas a la asociación de amas de casas coordinada por la División de Fomento de Asociaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados Encuesta Usuario 2023</li> <li>• Menú web Accesibilidad física y digital.</li> </ul> <p>Fotos charlas I</p>	
<p>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.</p>	<p>En el proceso de Gestión de los Grupos de Interés de Pro Consumidor, se establece la realización de una consulta de seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas por los distintos grupos de interés, en tal sentido, en el segundo trimestre del año 2024 se agotó un proceso de consulta para dar seguimiento a las necesidades y expectativas de las Asociaciones de Consumidores inicialmente expuestas en la formulación del PEI 2021 - 2024.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de compra consultoría</li> <li>• Presentación de revisión por la dirección,</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas actualizada en abril 2022.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Continuamente existen interacciones entre los ciudadanos clientes y la institución a través de llamadas, chats, correos y redes sociales.</p> <p>Resultados</p> <p>Para el año 2023, tenemos un total de (424,346) seguidores comprendidos en cuatro redes sociales: En Twitter contamos con (235,413) seguidores, Instagram (145,198) seguidores, Facebook (43,114) me gustas y en YouTube (610) suscriptores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En este tenor, actuamos de forma tangible basado en un compromiso ético y transparente frente a la ciudadanía, haciendo énfasis al fiel cumplimiento de las normas de referencia, tomado siempre en cuenta la entrega de las informaciones que solicite el ciudadano tal como lo establece la ley, de forma veraz, completa, adecuada, oportuna y actualizada. Durante el año 2023 reportado atendimos la cantidad de sesenta y cinco (65) casos, en modo presencial, medio electrónico (SAIP) y telefónica, resueltas de manera oportuna en cumplimiento de los indicadores según lo plasmado en el plan operativo de la entidad y por mandato de las normativas, categorizado según la fuente de respuesta y demostración de entrega al solicitante en un cien por ciento (100%)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal SAIP Informe transparencia 2023</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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).	<p>Pro Consumidor realiza mediciones de la percepción global de los grupos de interés respecto a la imagen y rendimiento general de la organización, arrojó como resultado de un 92%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción a usuarios servicios 2023.</li> </ul>	<p>No se evidencia la detección e implementación las oportunidades de mejoras para mejorar la percepción de los colaboradores en base al clima laboral.</p>
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La Institución involucra a las personas en la realización del Plan Estratégico Institucional y ha realizado socializaciones de la Misión, Visión y valores con todos los colaboradores.</p> <p>Resultados encuesta clima 2023 Colaboración y trabajo en equipo 92.81% Identidad de la institución y valores 993.86%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de la Misión, Visión y Valores.</li> <li>• Informe de Encuesta Clima Organizacional 2023.</li> <li>• Correos institucionales comunicando la misión visión y valores</li> <li>• Listado de Asistencia de Socialización.</li> <li>• Carnet de empleados con la misión, visión y valores.</li> </ul>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva en reunión permanente con su equipo de Gestión consulta y participan en las actividades de mejora.  Resultados encuesta clima 2023  Liderazgo y participación 92.81%  <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>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<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. Realización (2) charlas comportamiento ético y de integridad.  <b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación comisión electoral de ética.</li> <li>➤ Listado entrega y socialización Código de Ética</li> <li>➤ Campaña de ética</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La institución realiza cada dos años la encuesta de clima organizacional. Igualmente cuenta con buzón interno para el personal de la institución. La encuesta de clima laboral arroja un promedio general de satisfacción de un 87%  <b>Evidencias:</b>  Encuesta de clima 2023</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Hemos desarrollado el Programa de 3Rs CREC3R, el cual tiene como objetivo principal la gestión de</p>	

	<p>residuos de manera responsable. Este programa engloba una serie de acciones que se llevan a cabo con el fin de promover una cultura sostenible. Estas acciones no solo tienen un impacto positivo en el entorno laboral, sino también en el ámbito familiar y sectorial. En el parqueo se encuentra un contenedor para disponer de estos desechos. En este sentido, se han recolectado 250 botellas plásticas al cierre del 2023</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos contenedor Informe cantidad de desechos</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>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. Estos datos se evidencian en la dimensión uso de tecnología en la encuesta de clima 2023, con un nivel de satisfacción de 88.56%</p> <p><b>Evidencias:</b> Notas de Prensas, Fotos de la visita los canales, Imágenes de Navidad del Cambio. Encuesta de clima 2023</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>A través de la Encuestas de Climas, se puede evidenciar el impacto de la digitación en la Organización, donde los servidores tienen un grado de conocimiento, con una valoración. En la institución el 88.56 % utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima 2023</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>A través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios públicos, se puede evidenciar la</p>	

	<p>agilidad de los procesos de la organización, con un promedio de satisfacción de 92%</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción al Usuario 2023</p>	
--	---	--

**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.	<p>En la encuesta de clima organizacional de Pro Consumidor se les consultó a los colaboradores sobre la “capacidad de los altos directivos para dirigir la organización”; resultando en una valoración promedio del 92.81%,</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima 2023 Planes de operativos 2023 Presupuesto institucional 2023 Plan de RRHH 2023</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La encuesta de clima organizacional evidencia el diseño y la gestión por proceso en la que los colaboradores valoran procesos de trabajos organizados y la claridad de estos. Se ha determinado una meta del 90%</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos organizacionales elaborados y actualizados</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Pro Consumidor evaluó la asignación de tareas y la calidad de los entregables a través de la dimensión enfoque a resultados y productividad, obteniendo una ponderación de 92.16%</p>	

	<p>Se realiza evaluaciones de desempeño al 100% de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuesta de Clima 2023  Evaluación de desempeño, acuerdos de desempeño 2023</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución realiza la gestión de conocimientos de los servidores a través de las diferentes capacitaciones. A través de la Encuesta de Clima la institución ha obtenido un índice de satisfacción de un 90.2% de los programas de capacitación que se emplean en Pro Consumidor.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Encuesta de Clima 2023  Certificados, Talleres, invitaciones, Fotos</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima una puntuación de Comunicación. Hay un 91.5% 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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Clima 2023</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Pro Consumidor evidencia la calidad con la que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. En los datos obtenidos de la encuesta de clima 2023 se obtuvo un 85.88% de nivel de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima 2023</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Recursos Humanos de Promoción, ascenso, recalificación del personal.</li> </ul> <p>Actividades entrega de reconocimientos a empleados</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Pro Consumidor mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación y el 87.97% de los colaboradores expresan sentirse comprometidos para hacer los cambios llevados a cabo por la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima 2023</li> <li>• Procesos de mejora continua, ejemplo implementación ISO 17020</li> </ul>	

### 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 91.5%</b> en la calidad de vida laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de clima organizacional 2023</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 91.5% de nivel de satisfacción en este punto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral 2023</p>	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	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 83.22%. <b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral 2023	
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. La encuesta evidencia un nivel de satisfacción de un 91.94% <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Laboral 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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.  Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2023, en promedio, un 90.22% de los encuestados cuenta con una valoración positiva de las capacitaciones especializadas y de desarrollo. <b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de clima Laboral 2023	No se evidencia plan de motivación institucional que ayude al empoderamiento y el rendimiento de los colaboradores
2) Motivación y empoderamiento.		

	<p>La Encuesta de Clima Organizacional 2023, 93.86% de los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de clima Laboral 2023</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>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.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2023, en promedio, un 90.2% de los encuestados cuenta con una valoración positiva de las capacitaciones especializadas y de desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Detección Necesidades de la Capacitación. Encuesta de clima Laboral 2023</p>

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

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.).</p>	<p>Se ha recibido (3) quejas internas y 12 sugerencias se les ha dado respuestas a 80%. Se les han realizado planes de acción y mejora a cada una y establecido responsables y fechas de respuestas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Encuesta de clima Laboral 2023 .	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La institución cuenta con varios mecanismos de impulso a la participación de las personas en las actividades de mejora, tenemos un Comité de Institucional a la Calidad, que es medido a través de sus indicadores de cumplimiento de su plan operativo. Este resultado se evidencia en la encuesta de clima en la dimensión de “participación” con un 92.81 de satisfacción,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima Laboral 2023</li> <li>• Informe de cumplimiento Comité de Institucional de la Calidad</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución cuenta con un buzón de sugerencias del comité de ética. No se han reportado dilemas éticos. Evidencia: Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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 continua.</p> <p>Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Se evidencia la participación de la CGR en el contexto de actividades relacionadas a responsabilidad social como la jornada donar sangre salva vida, de las cuales 15 donaron sangre.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Listado asistencia charla donación de sangre	
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 ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Para los años 2023 y 2024 se realizaron capacitaciones en atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión de la calidad, excelencia en el servicio y gestión de los procesos 4 sesiones La institución ha capacitado un total de 45 colaboradores.</p> <p>En el año 2023 se recibieron a través de los buzones quejas (6) relacionadas a los servicios dando respuestas al 100%. No se han hecho reporte de quejas sobre las actitudes de los colaboradores hacia los clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de quejas y sugerencias</li> <li>• Listado de participantes capacitaciones realizadas.</li> <li>• Plan de capacitación y o certificados 2023 Procedimiento GRL-PRO-06 de atención a quejas y apelaciones</li> </ul>	

## 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.	<p>En el 2023 se evaluaron 345 colaboradores, por grupos ocupacionales. Con calificaciones promedios de más 80 puntos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluaciones de desempeño.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Otros indicadores sobre el uso de herramientas de gestión de la información con las que cuenta la institución, es el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) en el cual se encuentra</p>	

	<p>con 60% de avance. ProConsumidor implementa el uso de herramientas como Office365, Transdoc, Microsoft Teams, Survey Monkey, etc. La Institución, además, cuenta con certificaciones en 5 normas TIC como A2, A3, E1, A4.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sisticge</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La institución ha ejecutado un 10% del presupuesto asignado para capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación de la capacitación</li> <li>• Evaluación de la capacitación al colaborador</li> <li>• Informes de ejecución de plan de capacitación 2023</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>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</p> <p>Durante el 2023 se realizó (1) actividades de reconocimiento en las que se valoró el tiempo en el servicio, excelencia en la labor, antigüedad y el desempeño del proyecto digital de certificación de cargos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos 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>La institución prioriza el bienestar y calidad de vida de la colaboradores y ciudadanos. Entre el 2023 y el primer trimestre del 2024, han sido realizadas 5 charlas (presión arterial, aseguradoras, día mundial del corazón, salud visual) orientadas al cuidado de la salud física e integral y 2 jornadas de salud. De igual forma, mantiene un compromiso de responsabilidad social institucional y con el cuidado del medioambiente a través de actividades de operativos de limpieza en la Playa las Tortugas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y listado de asistencias charlas y Jornadas</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la	Pro Consumidor procura ser contribuyente con la sociedad por medio de sus procesos de Compras y Contrataciones, tal como se evidencia en los	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>reportes y en la tendencia de los indicadores de SISCOMPRAS. Durante el período 2022-2023, más de un 40% de las compras realizadas fueron a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, apoyando de esta forma a este importante sector.</p> <p><b>Evidencias:</b> Tendencia Indicadores SISCOMPRAS Inventario Cantidad de productos reutilizables y de ahorro energéticos,</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Pro Consumidor tiene un procedimiento de donaciones. (4) asociaciones de consumidores ha recibido subvenciones para el desarrollo de actividades a favor de los consumidores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Transferencias a las asociaciones de consumidores que han recibido apoyo económico para el desarrollo de sus actividades a favor del consumidor dominicano.</p>	<p>No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales</p>
<p>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.</p>	<p>En el año 2022 se puede evidenciar las capacitaciones y asistencias técnicas de las diferentes asociaciones de consumidores, quienes han contribuido a la institución al logro de los objetivos institucionales, impactando 18,239 personas entre líderes comunitarios de sectores vulnerables, adultos mayores, servidores públicos, personal docente, entidades castrenses, estudiantes y otros mediante más de 451 acciones formativas.</p> <p><b>Evidencias</b> Informe estadísticas institucionales 2023</p>	<p>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.</p>

<p>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.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene buenas calificaciones en la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo. El promedio de calificaciones anuales ha sido de: 100%</p> <p><b>Evidencias:</b> Gráfico Estadísticas Portal de Transparencia</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Pro Consumidor promueve la sensibilización y concientización sobre la importancia de proteger el medioambiente. A través de sus acciones, busca minimizar la problemática que impacta de manera negativa la vida de las presentes y futuras generaciones</p> <p>El instituto dispone de un sistema interno de reciclaje que permite a los empleados clasificar adecuadamente los residuos generados en las instalaciones. Este sistema promueve la participación de los colaboradores/as al brindarles la oportunidad de contribuir al cuidado del medio ambiente, mediante la separación y correcta disposición de los desechos. Se han dispuesto 250 botellas plásticas para el año 2023</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de desechos 2023 Política medioambiental</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Pro Consumidor cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información que brinda datos de forma transparente a todos los ciudadanos que la solicitan dentro del plazo que especifica la Ley 200-04; esto se verifica en las calificaciones de la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo; donde como se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>mencionó en el ejemplo 5 el promedio de calificaciones anuales ha sido de: 100% para el 2023</p> <p><b>Evidencias:</b>  Gráfico Estadísticas Portal de Transparencia -  Gráfico Calificaciones Portal de Transparencia  Informe de credibilidad y transparencia, página web</p>	
--	--	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Pro Consumidor, en su interés de promover y concientizar sobre la importancia del cuidado del medioambiente, realiza campañas y actividades para la preservación de los recursos.</p> <p>En el año 2023 los colaboradores de la institución participaron en el operativo de limpieza en Playa las Tortugas recolectando cientos de desechos sólidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Fotos evento  Boletín institucional.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Pro Consumidor mantiene relaciones de calidad con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, evidencia de esto es que se lleva de forma comprensible las informaciones presupuestarias a toda la comunidad y también con la participación del Director Ejecutivo en medios de comunicación, conferencias y encuentros ciudadanos hablando sobre temas presupuestario y su impacto en la sociedad. Para el año 2023 se han</p>	

	<p>realizado 5 reuniones con Asociaciones de Consumidores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Agenda de la DE</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>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. Al respecto, cabe destacar que, durante el año 2023, se han generado y divulgado un total de ciento veintidós (122) contenido</p> <p><b>Evidencias:</b> Artículos publicados medios</p>	
<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>Dentro de la plantilla de empleados de Pro Consumidor, se cuenta con 5 colaboradores con discapacidad, demostrando la apertura de Pro Consumidor en la inclusión de personal discapacitado fomentando la diversidad de la fuerza laboral y enriqueciendo el entorno de trabajo con una variedad de experiencias y habilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Designación personal</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En relación con el compromiso social, Pro Consumidor cuenta con una política sobre responsabilidad social donde organiza su accionar en esta materia, como parte del funcionamiento de las diferentes mesas de trabajo. A la fecha se han realizado diversas jornadas entre ellas (4) donaciones a asociación de consumidores,</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Informe Fotos de actividades	
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>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>• Charla en materia de consumo a juntas de vecinos y asociaciones de consumidores.</li> </ul>	
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>Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos, y jornadas de salud de las ARS Universal, SENASA, HUMANO. Así mismo como jornadas de AFP RESERVAS. Adicional a esto se realizan simulacros de retiro del personal de las instalaciones en caso de emergencias como terremotos e incendio. Para el periodo 2023-2024 se han realizado un total de (6) actividades sobre prevención</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listado de asistencia 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	<p>En cuanto a los resultados de la medición de la responsabilidad social, la CGR realizó en el 2023 un cambio de 20 bombillas de bajo consumo, con el</p>	

reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	propósito de reducir el consumo energético de dicho año energético mayor al finalizar el año 2023. <b>Evidencias:</b> Política de Responsabilidad Social Informe de sostenibilidad proyecto eficientización de equipos.	
---	--	--

**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.	Pro Consumidor tiene disponible un catálogo de (8) servicios. Para el año 2023 se obtuvo un nivel de satisfacción general de un 90%, en la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción 2023 Estadística de servicios realizados durante todo el año.</li> </ul>	.
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	La Contraloría ha generado resultado de alto impacto en la sociedad, beneficiando a miles de persona mendicante la devolución a favor de los consumidores la representante suma de RD\$570,856,236.69,  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual</li> <li>Memoria anual 2023</li> </ul>	.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Pro Consumidor, en el 2023, realizó 2 Benchlearning con Perú y Colombia, con el objetivo de conocer sus buenas prácticas en el proceso de fiscalización de	.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>los recursos públicos como resultado de esta visita se fortaleció el proceso de Planificación de Auditorías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe visita Chile y Colombia</li> </ul> <p>Informe de benchmarking con la Dirección de Protección al Consumidor en 2023</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Pro Consumidor cerro el 2023 con (7) nuevos acuerdos suscritos con diversas entidades, a todos estos se les da seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los contratos estipulados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Matriz acuerdos 2023</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el 2023, El organismo de acreditación (ODAC) realizó Auditoría Documental para los procesos vinculados a la Actualización y Revisión de la Estructura documental del sistema de gestión de Pro Consumidor Dicha revisión obtuvo un 96.% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados según ultima auditoría Interna.</li> <li>Auditoria 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 implementó en febrero del 2022 el Sistema de Ágil de atención, permitiendo agilizar las tramitaciones de solicitudes y mejorar los tiempos de respuestas. Para el periodo 2022-2023 se han trabajado 13454 solicitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes estadísticos</li> <li>Captura de pantalla sistema.</li> </ul>	

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>En el marco de la gestión institucional, actualmente se está trabajando con el desarrollo de la Plataforma virtual de Reclamo, la cual se encuentra en un 80% avance, y busca impactar en la incorporación de mejoras en la planificación y coordinación sectorial. En adición a lo anterior, se han incorporado mejoras en la eficiencia operativa, a través de la simplificación del proceso de solicitud por medio de la nueva Plataforma Ágil de Asistencia al Consumidor, PAC. (Reemplazo del SGTP)</p> <p><b>Evidencias:</b>  Captura de pantalla del sistema.  Captura pantalla resultados sistema de reclamos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Con el fin de gestionar la eficacia de los recursos Pro Consumidor da cumplimiento al Plan Operativo Anual (POA), que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área, a nivel general, en el período octubre – diciembre 2023 alcanzo una calificación general satisfactoria de 91.36%. Así mismo destacamos que el Plan de Capacitaciones del personal para el 2023 alcanzó un 85% de cumplimiento, con el menor de los costos posibles. De cara al mantenimiento de infraestructura e instalaciones, el ministerio cuenta con revisiones periódicas dentro de cada espacio de la torre y un plan de mantenimiento anual.</p>	

	<p>Como parte de la gestión de los RRHH y del conocimiento, se aplica la encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados han sido los siguientes por dimensión:</p> <p>Capacitación y desarrollo 86.74%</p> <p>Enfoque resultados y productividad 89.74%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Ejecución POA y presupuestaria</p> <p>Reportes de Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME)</p> <p>Plan de Capacitación (SISMAP) 2023</p> <p>Planificación de Recursos Humanos 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional: - La dimensión de Mejora y Cambio obtuvo una calificación de 86.11% para el 2023. Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como Sistema de Ágil de atención a solicitudes de reclamos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuesta Clima Laboral 2023</p> <p>Captura del sistema Ágil de atención a solicitudes.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Durante el año 2023 realizamos con homólogos de Salvador, Guatemala, Costa Rica y Panamá un Benchlearning sobre su experiencia en el análisis y cálculo de la Canasta Básica Alimentaria, resultando un informe de análisis comparativo entre estos países y la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Benchmarking.</p> <p>Correos</p>	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Pro Consumidor dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta un 85% las acciones descritas, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b> Matriz de acuerdos y convenios.</p>	
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.).	<p>En el año 2022 Pro consumidor implemento el sistema virtual de libros de reclamos sustituyendo en un 100% la impresión de libros y eliminando los costos de impresión,</p> <p><b>Evidencias:</b> Captura de pantalla sistema.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En julio 2023, el equipo de auditoría interna de la Institución realizó Auditoría Documental para los procesos vinculados a la actualización y revisión de la Estructura Programática. Dicha revisión obtuvo un 96% de cumplimiento, resultando la Recertificación ISO 17020-2012</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de Acreditación del ODAC Informe de auditoría externa</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Pro Consumidor ha asumido el compromiso del fortalecimiento institucional, la calidad, la promoción de la ética y la transparencia, enfocado siempre al ciudadano/cliente, reflejado esto con la entrega en enero 2024 de parte del Organismo de Acreditación, ODAC, el certificado de renovación de la acreditación para los alcances de inspección en etiquetado general de alimentos previamente envasado.</p> <p><b>Evidencias:</b> - Certificación ISO 17020</p>	

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Pro Consumidor evidencia la ejecución presupuestaria de 85%. <b>Evidencias:</b> Índice de Cumplimiento del Presupuesto	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	En Pro Consumidor se realizan los procesos de compras y contrataciones de servicios buscando la mejor relación calidad/precio lo que permite eficientizar los costos de la institución. Esto se evidencia en los procesos de comparación de precios. Igualmente, se verifica en los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS que durante el 2023 fueron de 83.42%. <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe compras y contrataciones</li> <li>• Informe Comparativo procesos de compras costos-efectividad</li> <li>• Captura de pantalla Siscompras.</li> </ul>	

**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.