



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Informe de Avance

Plan de Mejora Institucional

2024

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

Dirección de Planificación y Desarrollo

Junio 2024



Contenido

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

I. Presentación.

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

Informe de Avance.

En cumplimiento a las disposiciones y requerimientos que promueven un esquema de gestión basada en la mejora continua de los procesos para el fortalecimiento institucional, el INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PROCONSUMIDOR producto de las mejoras identificadas en la metodología CAF, presenta en este documento, las acciones ejecutadas durante el año según el Plan de Mejora 2024.

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

En el cuadro 1 se presenta el resumen de las áreas de mejora identificadas. En el mismo se colocan en verde las acciones que ya están siendo implementadas, en amarillo aquellas que están en fase de implementación y en rojas aquellas que aún no se han logrado.

II. CUADRO RESUMEN

No.	Sub Criterio	Áreas de Mejora	Indicador	Objetivo	Estado de cumplimiento	Resultado Final
1	2.1	No se cuenta con una política de innovación			100%	Logrado
2	3.3	No se evidencia un programa de prevención de accidentes laborales			100%	Logrado
3	4.6	No se evidencia Informes de seguimiento de la gestión de mantenimiento.			100%	Logrado
4	7.1	No se evidencia la detección e implementación las oportunidades de mejoras para mejorar la percepción de los colaboradores en base al clima laboral.			0	No logrado
5	8.1	No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales			100%	Logrado
6	8.2	No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas			100%	Logrado
7	9.2	No se evidencia grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.			100%	Logrado

III. Acciones implementadas:

Criterio 2:

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

Área de Mejora: No se cuenta con una política de innovación

Acción realizada:

Actualización Manual de Políticas y Estándares de Seguridad Informática para usuarios de Pro Consumidor. En la Pág. 4 del documento se establece la política de innovación. Además, se adapta el procedimiento con lineamientos para gestionar el cambio y la innovación para garantiza la agilidad y resiliencia de la organización.

Evidencias 1:





Políticas y Estándares de Seguridad Informática para usuarios de Pro Consumidor

GRL MAN 05
Versión: 04

7.1.4- Es responsabilidad de la División de Operaciones TIC, la correcta ejecución periódica del backup institucional.

7.2- Respaldo de Software, sistemas y portal web.

7.2.1- Es responsabilidad del Departamento de Tecnología seguir los lineamientos de la NORTIC-A1 y las políticas de backup, para la correcta realización de 3 copias de respaldo para cada sistema, software institucional y portal web. Estas copias deben ser almacenadas en lugares distintos, considerando que una de las copias debe ser almacenada en la nube, como respaldo ante cualquier desastre natural.

7.2.2- Es responsabilidad del Departamento de Tecnología la realización de respaldos diarios de todos los sistemas y portales institucionales. Se deben actualizar las 3 copias del respaldo, cada vez que se realice uno nuevo.

VIII. POLÍTICAS DE INNOVACIÓN

8.1- Fomento de la innovación

8.1.1- El Departamento de Tecnología es el encargado de gestionar la implementación o adquisición de plataformas electrónicas de manera digital, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia administrativa. La Dirección de Planificación es la responsable de analizar constantemente las posibilidades de mejoras en los diferentes servicios institucionales y trabajar en conjunto con el Departamento de Tecnología en la búsqueda de reducción de procesos y burocracias.

8.1.2- La Dirección Administrativa y Financiera es responsable de asignar un presupuesto anual destinado a la innovación institucional, el mismo debe estar directamente relacionado al Plan de Compra Anual y al POA institucional y pre aprobado por la Dirección Ejecutiva.

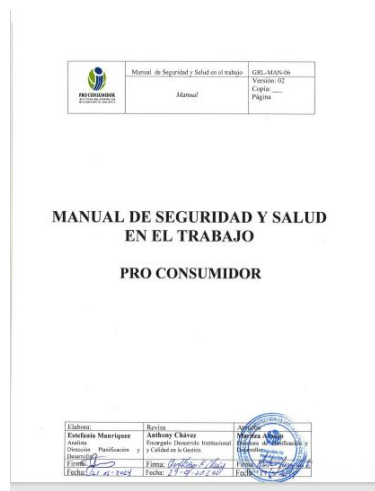
Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Área de Mejora: No se evidencia un programa de prevención de accidentes laborales

Acción realizada: Diseñar un plan de prevención de accidentes laborales

Evidencia 2:

Elaboración Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo



Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Área de Mejora: No se evidencia Informes de seguimiento de la gestión de mantenimiento.

Acción realizada: Documentar planes de mantenimiento para las áreas de infraestructura física y mantenimiento

Evidencia 3: Planes de mantenimiento

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO		Versión 1						
Div. Servicios Generales/Transportación		Consecutivo 2						
2do trimestre		Pagina 1 de 2						
Programado	Actividad	Areas	Mant.	abril	mayo	junio	Nivel C	Ref. Proceso
Peaje	Adquisición de sistema electrico para pago de peajes (PASO RAPIDO)	Institución	Preventivo	█	█	█		PRO CONSUMIDOR-UC-CD-2024-008
Fumigación	desinfectación/desinfección en la institución.		Preventivo	█	█	█		N/A
Soga	Cambio de sogas para las banderas frontales.		Preventivo					N/A
Carpa	Instalación de carpa para uso de empleados.		Preventivo		█	█		N/A
Fuga	Corrección de fuga de agua en el baño de la dirección ejecutiva.		Correctivo	█				N/A
Dispensadores	Instalación de dispensadores baños damas y caballeros primer y segundo nivel.		Preventivo		█			N/A
Pintura	Pintura de los pasillos y salas de conciliación.		Preventivo	█	█	█		N/A
Aire acondicionado	Mantenimiento Aire de la Cooperativa		Preventivo		█			N/A
Drenaje	Mantenimiento/instalación de drenaje de aires de la institución.		Correctivo		█			N/A
Luces	Cambio de luces de los pasillos del segundo		Preventivo		█			N/A

Activar
Ver a Conf

Trimestre del Poa Abril, mayo y junio 2024

Evidencias Mantenimiento de Puerta Flotante SEDE



Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Área de Mejora: No se evidencia la detección e implementación las oportunidades de mejoras para mejorar la percepción de los colaboradores en base al clima laboral.

Acción realizada: Diseñar un plan de mejora

No cumplimiento (definido en el plan de mejora 2025)

SUBCRITERIO 8.1. MEDICIONES DE PERCEPCIÓN

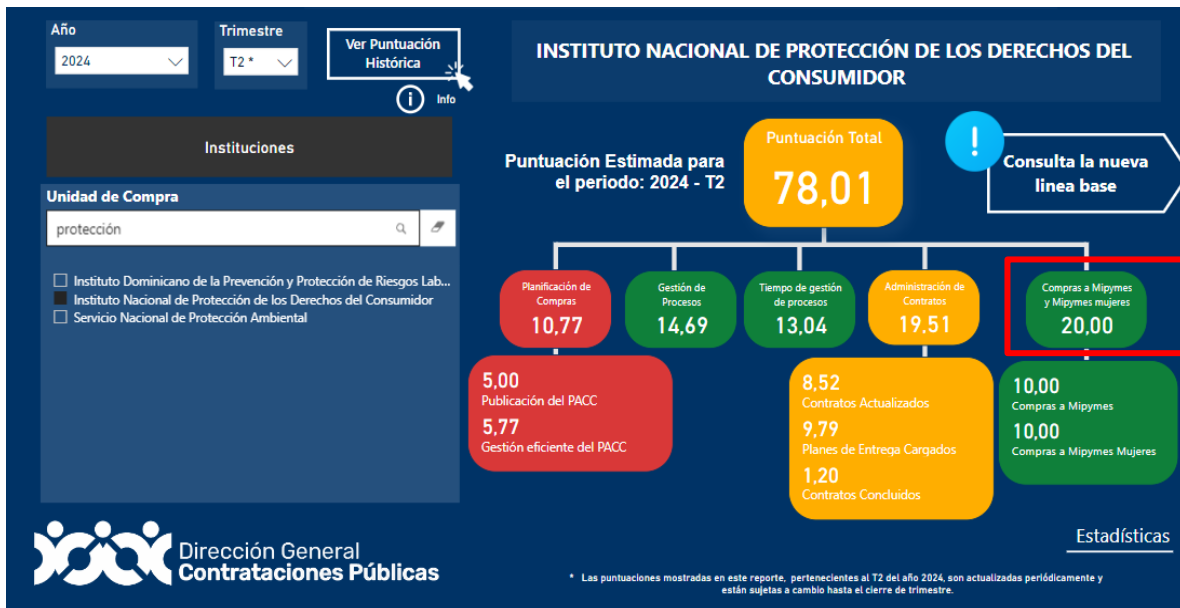
Área de Mejora: No se evidencia medición de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales

Acción realizada: Elaborar un plan de Responsabilidad Social

Evidencia 4. Plan de Responsabilidad Social y fotos actividades

						
PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2024 PROCONSUMIDOR						
Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Promover el consumo Sostenible grupos interes de la institut	Desarrollo de actividades sobre cons	Enero-junio 2024	Humanos/Economicos	Actividades	Logrado
Social	Alianzas con organizaciones sin fines de lucro que promuevan la protección efectiva de los derechos del	Cooperación con asociaciones de consumidores	Enero-junio 2024	Humanos/Economicos	Alianzas Asociacione	Logrado
Económica	Incrementar la participación de las MIPYMES mujer con el objetivo de que puedan acceder a más oportunidades comerciales a través de la participación en los procesos de compras y contrataciones públicas.	Identificar la oferta de productos y servicios asociados que pueden ser ofertados por MIPYME	Enero-Junio 2024	Humanos/Economicos	Procesos de compras	Logrado
Elabora: Dirección de Planificación y Desarrollo						
						

En relación a la ejecución del Plan de Responsabilidad la institución tiene una activa campaña en las redes sociales, promoviendo hábitos de consumo más sostenibles en la población dominicana y los colaboradores que forman parte del instituto. De igual manera la institución cuenta con un contenedor la para que los moradores del sector puedan depositar plásticos, para que así puedan realizar sus contribuciones a la protección del medio ambiente y fomentar en sus hogares hábitos de consumo más sostenibles.



Fuente. Captura pantalla SISCOMPRAS, procesos adjudicados a MIPYMES Mujer, segundo trimestre 2024

Para facilitar el acceso de los servicios a personas con situaciones personas en situación de desventaja o con necesidades especiales promueve el uso del proco App, para facilitar el acceso a los servicios.



De igual manera promueve la creación de núcleos de consumidores a las comunidades socialmente desfavorecida en la prestación de bienes y servicios en el sector.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

República Dominicana

Buscar ... **Buscar**

INICIO | MAPA DEL SITIO | CONTACTO

Inicio Sobre Nosotros Servicios Transparencia Sala de prensa Sondeo de precios Educación Inspección y Vigilancia Buenas Prácticas Comerciales Contactos

NÚCLEOS DE CONSUMIDORES

Son grupos formados entre 5 y 8 miembros con la inquietud de colaborar en su entorno o comunidad para fomentar el respeto a los derechos de los consumidores. Se convierten en observadores del mercado para la denuncia de irregularidades y presentación de propuestas de cambio y orientación.

Dentro de las actividades que realizan están:

- Promover el conocimiento de los derechos del consumidor.
- Difundir información de interés para los consumidores.
- Solicitar a Pro Consumidor charlas para la orientación de los consumidores.
- Velar por la higiene en los establecimientos comerciales, y cuando no sea adecuada, realizar la denuncia ante Pro Consumidor.
- Denunciar la publicidad engañosa.
- Iniciar acciones que motiven cambios positivos en los comerciantes de la zona donde residen.
- Dar seguimiento a los pesos y medidas en la venta de productos, y denunciar cuando existan irregularidades.
- Colaborar con Pro Consumidor en investigaciones sobre hábitos de consumo.

Si quieres formar parte de este grupo de consumidores comprometidos, envíanos un correo a:

fomentodeasociaciones@proconsumidor.gob.do

o comunícate a nuestras oficinas

Fuente. Captura de pantalla página institucional

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Área de Mejora: No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración e aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas

Acción realizada: Formulación de proyectos que apoyen a las personas socialmente desfavorecidas

A la fecha La institución ha adoptado dentro de su programa de formación jornadas de concientización sobre discapacidad e inclusión dirigidas al personal de esa institución en el ámbito “Sensibilización y Concientización, y otro por el fomento de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el ámbito Trabajo. Esto se evidencia con el personal contratado con alguna condición especial. Para el año 2021 la institución recibe un reconocimiento por buenas prácticas a favor de personas con discapacidad.

Evidencia 5:




Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Área de Mejora: No se evidencia grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas

Acción realizada: Desarrollar una plantilla de seguimiento que permita medir el cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.

Evidencia 6: Matriz de cumplimiento Convenios institucionales



MATRIZ CONVENIOS INSTITUCIONALES 2017-2024				%
2017	Centro Nacional de Sanidad Agropecuaria (CENSA)	Formación de recursos humanos y en los servicios técnicos	3 años, renovable automáticamente por este periodo	95
	Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de los Estados Unidos Mexicanos	Mexico, Cooperación bilateral en materia de política de protección de los consumidores	2 años, renovable automáticamente por este periodo	70
	Comision Nacional de Defensa de la Competencia (Pro-Competencia)	Establecer mecanismos de coordinación que faciliten la realización de actividades de interés y beneficio mutuo, así como fortalecer la aplicación de sus respectivas legislaciones	2 años, renovable automáticamente por este periodo	85
	Senaduria de la provincia Hermanas Mirabal	Promover el cumplimiento de las normativas en materia de consumo para favorecer a los consumidores y usuarios.	2 años, renovable automáticamente por este periodo	65
	Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)	Implementar estrategias en torno al conocimiento de reclamaciones, procedimientos y solicitudes, de acuerdo a las normativas vigentes	Indefinido	

Fuente. Captura pantalla matriz de cumplimiento 2017-2024

IV. Conclusiones:

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

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