

I. Índice de Contenido

II. Información Base Institucional	7
III. Análisis de cumplimiento del Plan Operativo 2015	17
V. Ejecuciones no contempladas en Plan Operativo	36
VI. Desempeño físico y financiero del Presupuesto	38
VII. Contrataciones y Adquisiciones	39
VIII. Transparencia y Acceso a la Información	43
IX. Logros Gestión Administración Pública SISMAP	45
X. Aseguramiento / Control de Calidad	48
XI. Proyecciones	49

III. Información Base Institucional

a) Misión y Visión de la institución

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PRO CONSUMIDOR, ha definido su política y estrategias de acción, cimentadas en la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2010 – 2030, tomando como referencia principal, las atribuciones y funciones estipulados en el marco legal vigente.

Misión

Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.

Visión

Ser reconocida a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.

Valores

- **Solidaridad:** Compartimos las mismas obligaciones, intereses e ideales y vocación de servicio, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los consumidores.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las tareas propias de las funciones, asumiendo las consecuencias de las acciones.
- **Transparencia:** Manejamos con honestidad los recursos que se disponen, haciendo rendición de cuentas y abiertos al escrutinio público.
- **Compromiso:** Asumimos las funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de consumidores y usuarios.
- **Lealtad:** Actuamos con fidelidad crítica en todo lo concerniente a la organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de la misión.
- **Honestidad:** Actuamos con recto proceder en concordancia con los valores de la verdad y la justicia.

- **Identidad:** Asumimos la cultura organizacional, actuando apegados a los valores y principios institucionales.

b) Breve reseña de la base legal institucional

En el año 1963, durante el Gobierno constitucional presidido por el Profesor Juan Bosch, fue promulgada la Ley No. 13 de Protección a la Economía Popular. Con esta disposición la República Dominicana asume la defensa de la población consumidora bajo unos criterios vinculados a la realidad de la época, cuyos referentes eran los precios, la disponibilidad y la idoneidad de los productos.

Este hecho acontece un año después de que el Presidente de Estados Unidos, J. F. Kennedy, en un histórico discurso, proclamara: “consumidores somos todos”, reconociendo cuatro derechos básicos a los consumidores.

La Ley 13 de Protección a la Economía Popular, dio origen a la Dirección General de Control de Precios, entidad que dispuso, en el año 1980, la creación del Departamento de Educación al Consumidor, con el objetivo crear conciencia y educar a los consumidores. Esta



entidad estuvo vigente hasta el año 2005, en que fue aprobado el actual marco legal y en el que se dio inicio al proceso de transición.

La República Dominicana es signataria de la Resolución No. 39-248 del 9 de abril de 1985, aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en la cual el Estado Dominicano se compromete a salvaguardar los derechos de los consumidores.

En el año 1994 fue firmado el acuerdo de Marrakech, mediante el cual se crea la Organización Mundial del Comercio, OMC. Al año siguiente, fue ratificado este acuerdo por el Congreso Nacional Mediante la Resolución No. 2-95, y promulgado por el Poder Ejecutivo el 20 de enero. Dicha organización tiene como objetivos fundamentales servir de foro para las negociaciones entre sus miembros, y alentar para que estos realicen sus actividades económicas de forma tal que tiendan a elevar los niveles de vida de la población, lograr un volumen considerable de ingresos, demanda efectiva, incrementar los niveles de producción y productividad, eficientizar el comercio de bienes y servicios y crear un marco jurídico que proteja los derechos de los consumidores y usuarios.



Con la promulgación, el 9 de septiembre de 2005, de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor y Usuario No. 358-05; la República Dominicana se inserta en el grupo de países que adecúa su legislación en materia de protección de los derechos del consumidor.

Esta ley crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PRO COONSUMIDOR, como entidad encargada de crear un equilibrio entre consumidores y proveedores, además establece un mecanismo de inspección y vigilancia de bienes y servicios, un sistema de educación y orientación al consumidor, mecanismos de solución de conflictos y un régimen sancionatorio para los casos de violación a la misma.

La Constitución dominicana del 26 de enero del 2010, en su artículo 53, le da carácter de derecho fundamental a las disposiciones de protección al consumidor.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

c) Principales funcionarios de la institución

Nombre	Área
Licda. Altagracia Paulino	Dirección Ejecutiva
Lic. Juan Hernández	Subdirección Administrativa y Financiera
Licda. Rita González	Subdirección Técnica
Lic. Natanael de los Santos	Subdirección de Operaciones
Ing. José del Carmen Valenzuela	Subdirección de Cooperación Internacional y Calidad
Encargados Departamentales	
Licda. Olga Páez	Recursos Humanos
Licda. Johanny Ramírez	Tecnología de la Información
Licda. Lidia Guerrero	Reclamaciones
Licda. Alba De Moya	Planificación y Desarrollo
Licda. Lucía Céspedes	Jurídica
Licda. Nuris Vásquez	Administrativa
Licda. Katy Tavares	Financiera
Lic. Pedro Castro	Comunicaciones
Lic. Fidel del Rosario	Inspección y Vigilancia
Licda. Erika Marte	Conciliación
Lic. Yuly Alexander Mercedes	Educación al Consumidor
Encargados Oficinas Provinciales y Regionales	
Lic. Teófilo Risk Hart	Regional Norte
Licda. Salvadora Méndez	Santo Domingo Este
Licda. Andrea González	Barahona
Licda. Cecilia del Carmen Paulino	San Francisco de Macorís
Licda. Santa Agustina Beco	San Pedro de Macorís
Dra. Adrianina Caamaño	San Juan de la Maguana



d) Resumen-Descripción de los principales servicios

Gobierno a ciudadanos/ciudadanas

PRO CONSUMIDOR como institución cuya misión es “Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas”; tiene disponible diferentes servicios encaminados a cumplir con el mandato de la ley. Servicio de reclamaciones: a través de este servicio se captan las reclamaciones, denuncias y quejas de los consumidores y usuarios que entienden que sus derechos han sido vulnerados, o que identifican situaciones en que Pro Consumidor debe actuar. También ofrece orientación sobre el estatus de las reclamaciones, consultas sobre procesos iniciados, procedimientos y servicios, y derechos que asisten a los consumidores.

Las reclamaciones pueden ser realizadas de manera presencial en las oficinas de Santo Domingo: sede central y Megacentro, Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, Barahona, San Juan de la Maguana y Hato mayor. También los usuarios pueden acceder al Portal Web www.proconsumidor.gob.do; y a través del 311, *462, Facebook: [proconsumidorrd](https://www.facebook.com/proconsumidorrd) y Twitter: [@proconsumidorrd](https://twitter.com/proconsumidorrd).



Conciliación: El servicio de conciliación se realiza a través del Organismo de Conciliación. Este actúa como conciliador y árbitro, promoviendo la solución extrajudicial de controversias entre proveedores y consumidores de manera ágil y gratuita, logrando acuerdos que favorezcan el entendimiento entre las partes, conforme a lo establecido en la Ley No. 358-05 y el reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo.

Defensoría: es la una instancia de acompañamiento al consumidor cuya función es defender a los consumidores en sus derechos, asesorarles y buscar una solución amigable a los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores. Es una alternativa de solución de conflictos por vía administrativa y sin necesidad de acudir a juicios a los tribunales competentes. Busca la solución a los litigios en materia de derechos del consumidor.

Certificaciones: este servicio ofrece constancias escritas relativas a reclamaciones, resoluciones y actas.

Asesoría legal: los consumidores pueden obtener de forma gratuita, ya sea por la vía telefónica, presencial o virtual, asesoría y orientación sobre problemáticas relativas a consumo.



Inspección y vigilancia del mercado: mediante esta actividad la institución verifica la calidad en supermercados, colmados y restaurantes, así como en otros locales de preparación y venta de productos procesados. También verifica la publicidad de ofertas de bienes y servicios en establecimientos comerciales, e investiga las denuncias interpuestas por los consumidores a través de los diferentes medios.

Encuestas y monitoreo de precios: se realiza periódicamente el monitoreo de productos básicos de la canasta familiar, de materiales de construcción, efectos ferreteros y de medicamentos. Estos son realizados en los diferentes segmentos de la cadena de comercialización.

Fomento de Buenas Prácticas Comerciales, BPC: como acción preventiva Pro consumidor promueve las buenas prácticas comerciales, a través de visitas a los establecimientos.

Educación de los Consumidores: la Institución desarrolla actividades encaminadas a promover la educación y concienciación de los consumidores y la promoción y asesoría de las organizaciones de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Con este propósito se imparten charlas, seminarios, cursos y talleres sobre temas relativos a: derechos



de los consumidores, servicios institucionales, consumo responsable, alimentación saludable, finanzas personales, entre otros. También esta actividad es extensiva al sector proveedor.

Promoción de Asociaciones de Consumidores: técnicos calificador promueven la formación de organizaciones y grupos de consumidores y ofrecen asesoría con este propósito, sin importar las preferencias religiosas, políticas e ideológicas. También se fomenta la solidaridad entre las organizaciones del movimiento de consumidores para la defensa de los derechos e intereses colectivos de los consumidores y usuarios.

Centro de Documentación: está a disposición de los usuarios un espacio en el que se ofrece una amplia gama de títulos y documentos sobre consumo y temas afines, como un servicio a dirigido a profesionales, investigadores, estudiantes y consumidores que requieran investigar y ampliar sus conocimientos sobre consumo. Este centro también ofrece servicio virtual, a requerimiento de los usuarios.

Servicio de Registro: orientado a asentar los contratos de adhesión luego de verificar y eliminar, de existir en dichos contratos, cláusulas abusivas que puedan lesionar los derechos de los consumidores. Se registran también los profesionales extranjeros que desean ejercer en



el país, las rifas y concursos, y las asociaciones de consumidores. Se tramitan y registran las solicitudes del Libro de Registro de Reclamaciones realizadas por los proveedores.

El consumidor puede interactuar, obtener información y orientación a través de: Instagram: proconsumidorrd, Google+: proconsumidorrd, Canal Youtube: proconsumidorrd, Blog "El baúl del consumidor", LinkedIn: proconsumidorrd, Soundcloud: Pro Consumidor RD.

IV Análisis de cumplimiento del Plan Operativo 2015

Durante el periodo enero - diciembre, la institución trabajó apegada al Plan Operativo 2015. Los avances mostrados en las áreas de Inspección y Vigilancia, visitas de buenas prácticas comerciales, Encuestas de precios, muestran una valoración que en algunos casos dobla la meta planteada, por lo que se deberá analizar la capacidad institucional para plantearse retos más ambiciosos. Lo mismo ocurre con las metas relativas a los convenios institucionales y a la presencia en los medios de comunicación.

Por otra parte, las metas relativas a los casos conciliados, promoción de temas de consumo ya están sobre el 100% de cumplimiento, mientras las concernientes a charlas educativas,

promoción de Buenas Prácticas al sector proveedor, han sido logradas y en algunos casos superadas.

Los operativos de inspección, las expectativas sobre reclamaciones (60%) y denuncias recibidas (42), reflejan un cumplimiento por debajo de lo esperado. En el primer caso ha sido un obstáculo la disponibilidad de recursos: Falta de vehículos, dietas, entre otros. En el segundo caso pudiera ser un reflejo de la falta de campañas educativas y de divulgación, o la falta de acceso, que garanticen la afluencia de los ciudadanos a este servicio.

La cantidad de material educativo elaborado, refleja 67% en su cumplimiento. En este mismo orden, las metas referidas al material distribuido en campañas y la elaboración de éste con tal propósito, no se cubrieron.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cuadro No. 1
Comportamiento de la Producción Enero-Diciembre 2015

Producción Pública	Unidad de Medida	Línea Base 2014	Producción Planeada 2015	Producción Generada	% de Avance Respecto a lo Planeado
				Ene-Dic 2015	
Orientaciones recibidas	Producción Generada / Producción Planeada. X 100	21.983	30.225	26.644	88%
Reclamaciones recibidas		3.577	5.200	3.110	60%
Denuncias recibidas		1.724	4.244	1798	42%
Operativos realizados		45	74	32	43%
Visitas de inspección por reclamación.		101	100%	100%	100%
Visitas de auditorías de calidad.		35	12	21	175%
Visitas de BPC, a colmados / establecimientos de comida rápida.		2.895	1.000	2.911	291%
Divulgación de los precios de los productos de la canasta básica		52	52	52	100%
Promoción de la Guía de (BPC) al sector proveedor de bienes y servicios.		24	12	12	100%
Realización de congreso sobre Buenas Prácticas y Autorregulación		N/A	1	1	100%
Libros de Registro de Reclamaciones colocados.		N/A	-	414	414
Visitas de inspecciones oficiosas de verificación de publicidad.		338	400	508	127%
Realización de encuestas y sondeos de precios de los productos de la Canasta Básica Familiar		52	52	52	100%
Productos decomisados.		197.101	197.101	139.532	71%
Conclusión de Reclamaciones recibidas por el Organismo de Conciliación.		85%	85%	85%	100%
Celebración de audiencias de conciliación.		80%	80%	80%	100%
Realización de acuerdos y convenios.		11	5	11	220%
Promoción de temas de consumo en instituciones educativas.		N/A	10	10	100%
Presencia en los medios de comunicación.		243	155	288	186%



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Producción Pública		Línea Base 2014	Producción Planeada 2015	Producción Generada	% de Avance
				Ene-Dic 2015	Respecto a lo Planeado
Gestión de mejoras para las oficinas regionales.	Producción Generada / Producción Planeada. X 100	N/A	4	4	100%
Charlas educativas		1,329	1.275	1,563	123%
Consumidores informados a través de charlas.		37,788	36,650	47,249	129%
Materiales educativos distribuidos en campañas		85,9	1.000.000	0	0%
Materiales educativos elaborados		7	3	2	67%
Celebración del V Congreso de Organizaciones de Consumidores.		1	1	1	100%
Promoción de organizaciones de consumidores.		20	24	16	67%
Usuarios del Centro de Documentación.		348	250	410	164%
Evaluaciones Plan Operativo Anual 2015		4	4	3	75%
Informes de ejecución al MIC.		4	4	4	100%

Resultados

Demandas

Durante el periodo enero-diciembre fueron realizadas 31,597 operaciones relacionadas con servicios prestados a los consumidores. Estas contemplan orientaciones y demandas. Las demandas incluyen: reclamaciones, denuncias y quejas. Las orientaciones totalizaron 26,644, estas fueron realizadas a través de la social media: (Twitter y Facebook y otros), vía

telefónica, presencial; y vía correo electrónico. En la distribución de las operaciones por oficina, se evidencia que Santo Domingo realiza la mayor cantidad de operaciones (86%).

(Ver cuadro No. 2)

Cuadro No. 2

OPERACIONES REALIZADAS SEGÚN OFICINA PORVINCIAL ENERO - DICIEMBRE 2015				
Oficinas	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	Aporte por oficina %
Santo Domingo	25,481	1638	27,119	86
Punto GOB (Mega-centro)	587	35	622	2
Santiago	836	51	887	3
Barahona	713	83	796	2
San Pedro de Macorís	451	36	487	2
San Francisco de Macorís	796	65	861	3
San Juan de la Maguana	387	48	435	1
Hato Mayor	301	89	390	1
TOTAL	29,552	2,045	31,597	100

Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP)

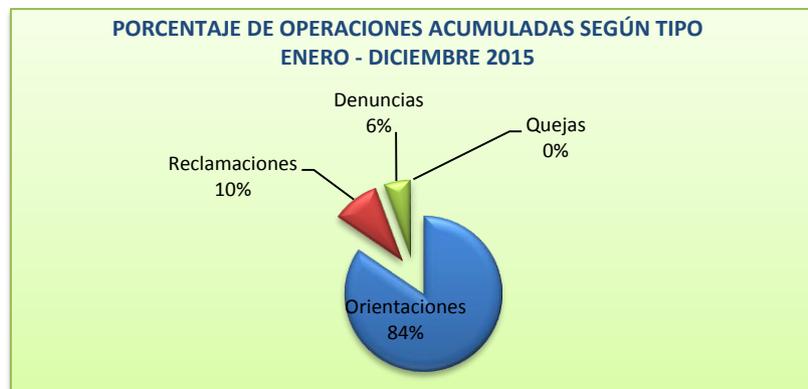
Cuadro No. 3

TOTAL DE OPERACIONES ACUMULADAS SEGÚN TIPO ENERO - DICIEMBRE 2015				
	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total acumulado	Aporte por oficina %
Orientaciones	25,015	1,629	26,644	84
Reclamaciones	2,889	221	3,110	10
Denuncias	1,607	191	1,798	6
Quejas	41	4	45	0
Total	29,552	2,045	31,597	100

Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP)

Las operaciones de este periodo totalizan 31,597, de las que el mayor porcentaje (84%) lo constituyen las orientaciones, mientras que 3,110 equivalentes a un 10% corresponde a reclamaciones interpuestas por los consumidores.

Gráfico No. 1



Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP)

Conciliación

Durante este periodo, de las 3,110 reclamaciones recibidas la Institución realizó la resolución de 1.831 casos: 1,741 mediante la conciliación y 90 mediante acuerdos y gestiones con organismos sectoriales. Estas acciones significaron un retorno económico a los consumidores por un monto que asciende a RD\$58,561,101.00.

Las conciliaciones fueron realizadas un 56% en la Oficina central, el 16% en Mega-centro, el 9% en Santiago de los Caballeros, el 7% en San Pedro de Macorís y el 6% en Barahona. El 5% restante fueron realizadas en las oficinas de San Francisco de Macorís, Hato Mayor y san Juan de la Maguana.

A continuación, conciliaciones realizadas por oficina, incluyendo el monto económico envuelto y retorno a favor de los consumidores.

Cuadro No. 4

CASOS CONCILIADOS SEGÚN OFICINA PROVINCIAL ENERO - DICIEMBRE 2015				
Oficina Provincial	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	Aporte por oficina %
Santo Domingo	905	71	976	56
Mega-centro	235	11	246	14
Santiago	150	11	161	9
Barahona	100	5	105	6
San Pedro de Macorís	119	5	124	7
San Francisco de Macorís	52	6	58	4
San Juan de la Maguana	34	14	48	3
Hato Mayor	19	4	23	1
TOTAL	1,493	127	1,741	100

Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP).-



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cuadro No. 5

TOTAL RD\$ RETORNADO AL CONSUMIDOR ENERO - DICIEMBRE 2015				
Oficina Provincial	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	Aporte por oficina %
Santo Domingo	29,649,441	2,099,193	31,748,634	57
Megacentro GOB*	6,138,703	737,839	6,876,542	12
Santiago	6,780,353	315,624	7,095,977	13
Barahona	2,413,500	101,633	2,515,133	4
San pedro de Macorís	3,172,866	55,619	3,228,485	6
San Francisco de Macorís	1,455,347	13,703	1,469,050	3
San Juan de la Maguana	1,247,755	524,139	1,771,894	3
Hato Mayor	950,353	67,725	1,018,078	2
TOTAL	51,808,318	3,915,473	55,723,793	100

Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP).-

En el cuadro que precede se puede observar que los montos de las conciliaciones son mayores en términos absolutos y porcentuales, en las oficinas de Santo Domingo y Santiago lo que refleja la importancia de los montos envueltos en los reclamos.

Cuadro No. 6

CASOS RESUELTOS SEGÚN VÍA ENERO - DICIEMBRE 2015		
	Cantidad de Casos	Monto económico RD\$
Conciliados	1,741	55,723,793
Resuelto por acuerdos realizados (defensoría)	31	2,769,808
Resueltos por el Ministerio Público	8	67,500
Resueltos a través de sectoriales	51	N/A
Total	1,831	58,561,101

Del 2012 al 2015 fueron recibidas 12,201 reclamaciones, de las cuales el 61% (7,474) fueron conciliadas, lo que ha significado un retorno económico a favor de los consumidores por un valor de más de trescientos millones de pesos. (RD\$302. 894, 791.00).

Cuadro No. 7

CASOS CONCILIADOS Y RETORNO ECONOMICO 2008-2015		
Año	Cantidad de casos conciliados	Retorno económico
2008	32	-
2009	110	16.159.286,08
2010	430	32.996.899,92
2011	773	26.877.687,88
2012	1.350	60.424.528,23
2013	1.892	91.516.968,00
2014	2.491	92.392.193,93
2015	1.741	55.723.793,00
Total	8.819	376.091.357

Fuente: Sistema de Gestión Tecnológica de Pro Consumidor (SGTP).-

Inspección y Vigilancia

En este periodo un total de 807 establecimientos fueron inspeccionados, 301 por denuncias de consumidores, 506 por oficio para verificar la publicidad y 249 establecimientos para verificar la calidad de los productos. Los supermercados fueron los establecimientos

comerciales más inspeccionados y la irregularidad más frecuente detectada recae en “Productos/artículo no disponibles”.

La cantidad de productos decomisados durante el periodo asciende a 139,532, siendo las casas comerciales los establecimientos con más alto nivel de decomiso con 35,057 unidades, equivalente al 25%, seguida por las surtidoras y supermercados y minimarkets. Los almacenes aportan a los decomisos un 14% de productos en mal estado.

Cuadro No. 8

PRODUCTOS DECOMISADOS SEGÚN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL ENERO - DICIEMBRE 2015				
	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	% de productos
Colmados	9,594	540	10,134	7
Supermercados	27,788	134	27,922	20
Cafeterías	151	0	151	0
Surtidoras	28,206	0	28,206	20
Almacenes	16,225	2,323	18,548	13
Casas comerciales	32,044	3,013	35,057	25
Minimarkets	19,354	0	19,354	14
Mercado	160	0	160	0
Total	133,522	6,010	139,532	100

Fuente: Departamento de Inspección y Vigilancia.-



Debido a la problemática en la prestación del servicio del GLP y el combustible de automóvil, y las constantes denuncias de los consumidores, a principio del periodo la institución realizó 610 inspecciones a envasadoras y estaciones de gasolina tanto en la capital como en el interior, lo que ha ocasionado el cierre de 60 dispensadores.

Educación a Proveedores y Consumidores

A través de 1,553 charlas y talleres impartidos por las diferentes oficinas provinciales y sede central, 45,897 consumidores fueron educados sobre temas relevantes de consumo. Se han distribuido 123,354 brochures, volantes y otros materiales educativos. Destaca en la producción de charlas, después de la oficina de Santo Domingo, los aportes de la oficina de Barahona y de San Pedro de Macorís con un 17% y 13% respectivamente, seguida por Hato Mayor que aporta un 11%.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cuadro No. 9

CHARLAS EDUCATIVAS IMPARTIDAS ENERO - DICIEMBRE 2015				
Oficina Provincial	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	Aporte por Oficina %
Santo Domingo	515	68	583	38
Santiago	110	22	132	8
San Francisco de Macorís	88	8	96	6
San Pedro de Macorís	175	21	196	13
Barahona	230	39	269	17
San Juan de la Maguana	95	10	105	7
Hato Mayor	153	19	172	11
TOTAL	1,366	187	1,553	100

Fuente: Departamento de Educación al Consumidor.-

Cuadro No. 10

MATERIAL EDUCATIVO DISTRIBUIDO ENERO - DICIEMBRE 2015				
	Acumulado mes anterior	Diciembre	Total	%
Brochure Institucional	16,778	3,862	20,640	17
Brochure Reclamaciones	16,246	3,684	19,930	16
Brochure Presupuesto	16,608	3,968	20,576	17
Brochure Derechos del Consumidor y Usuario	16,356	3,841	20,197	16
Volante Un Consumidor Informado Tiene Poder	12,893	3,380	16,273	13
Otros volantes	20,096	4,632	24,728	20
Leyes	901	109	1,010	1
TOTAL	99,878	23,476	123,354	100

Fuente: Departamento de Educación al Consumidor.-

Cuadro No. 11

JORNADAS COMUNITARIAS					
Año	JORNADAS COMUNITARIAS	SECTORES VISITADOS	VOLANTES DISTRIBUIDOS	HOGARES VISITADOS	CUIDADANOS IMPACTADOS
2015	"Jornadas Comunitarias Reclama tus Derechos"	Cristo Rey	10.500	7.051	n/a
	Jornada educativa	Tamboril	5.000	3.000	n/a
	Jornadas Comunitarias	Barahona	19.185	10.312	n/a
	Jornada Comunitaria	Barahona	38.176	5.094	12.850
Total	4	4	72.861	25.457	12.850

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, DMDC, celebrado en el mes de marzo, fue realizada una declaración conjunta con el Ministerio de Salud Pública, MSP; el Instituto de Nutrición de Centroamérica y República Dominicana, INCAP; la OPS/OMS y La Pastoral Materno Infantil; denominada : *A favor de una dieta saludable y una vida más activa para todos los consumidores*; esta respondió al llamado de Consumers International y al Plan Regional de Acción Contra la Obesidad de OPS, OMS e INCAP.

También fue realizado V congreso Dominicano de Asociaciones de Consumidores, bajo el lema: Consumidores y Telecomunicaciones; con la participación de 41 representantes de 40 organizaciones de consumidores del país.

Acuerdos interinstitucionales

Dando cumplimiento a las metas establecidas para este año, y dentro del objetivo estratégico de: *Propiciar la defensa de los consumidores y usuarios mediante la articulación y vinculación con instituciones públicas y privadas a nivel nacional e internacional*, durante este periodo la Dirección Ejecutiva, Pro Consumidor firmó 11 convenios de cooperación con las siguientes instituciones:

1. Universidad PUCMM.
2. Universidad UNAPEC.
3. Universidad UCE
4. Universidad UNIBE.
5. Gabinete Social de la Vicepresidencia.
6. Ministerios de: Agricultura, Industria y Comercio, Federación Dominicana de Municipios.
7. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
8. Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
9. Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)

10. Dirección General de Aduanas (DGA).

11. Suprema Corte de Justicia.

Uso Efectivo de las Redes Sociales

Durante este periodo 5,965 seguidores se unieron al twitter de la Institución, con lo que actualmente están registrados 127,095 seguidores, Facebook obtuvo 916 me gusta, el Baúl del Consumidor registró 1, 741,989 visitas, Google+ con 3,926 seguidores, Youtube con un total de 1,631 seguidores y el Instagram con 2,504 seguidores.

Recursos Humanos

Con el propósito de fortalecer las capacidades de los recursos humanos de la institución se desarrolla un programa de entrenamiento dirigido a todos los niveles ocupacionales de la institución. En este periodo se han realizado 27 acciones formativas en las que han asistido 289 participantes.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Cuadro No. 12

LISTADO DE CURSOS, TALLERES Y SEMINARIOS REALIZADOS ENERO - DICIEMBRE 2015					
No.	ACCION FORMATIVA	FECHA DE INICIO	NO. HORAS	INSTITUCION	PERSONAL CAPACITADO
1	"Formación Intensiva en Derecho Económico de la Competencia"	05/02/2015	32	Pro-competencia	1
2	"Directrices para realizar Auditoria en Sistemas de Gestión basadas en la norma ISO 19011:2012"	19/02/2015	16	ODAC	1
3	Planificación Estratégica	26/02/2015	7,50	INFOTEP	23
4	"Taller de Sensibilización Ley 200-04 Pro Consumidor"	20/03/2015	4	DIGEIG	27
5	Cine Fórum	25/03/2015	2	Pro Consumidor	17
6	Taller " Por una Gestión Humana Ética"	08/04/2015	3,50	MAP	1
7	"Seminario Internacional sobre Innovación y Modernización en la Administración Pública"	21/04/2015	11	MAP	4
8	Taller " Plan de Mejora"	22/04/2015	4	MAP	5
9	"Seminario Internacional " La Innovación en la Gestión Pública para la Mejora de los Servicios Públicos"	29/04/2015	7	MAP	1
10	Entrenamiento sobre Ley 107-13	12/05/2015	5	Universidad de Salamanca	33
11	Control Estadísticos de Procesos	28/05/2015	7,50	INFOTEP	23
12	Seminario "Responsabilidad Social Empresarial"	25/06/2015	7	INFOTEP	2
13	Taller " Difusión, Promoción e Instalación de capacidades y conocimientos Técnicos sobre Reclutamiento y Selección en la Administración Pública"	24/06/2015	4	INAP	2
14	Taller "Registro de Procesamiento Manual"	30/06/2015	4	MAP	2
15	Taller "Portal de Concursos Públicos y Sistema de Carrera Administrativa"	08/07/2015	6	MAP	1
16	Taller "Gestión de la Calidad en Cadenas de Valor de la Miel en República Dominicana"	08/07/2015	30	INDOCAL	1
17	Seminario Internacional " La Profesionalización de la Función Pública, desde la Perspectiva Ciudadana"	08/07/2015	17	MAP	5
18	Charla " ARS SeNaSa Planes Complementarios"	24/07/2015	1	SeNaSa	28
19	Capacitación del SASP. Registro de Procesamiento Manual	21/07/2015	2	MAP	1



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

20	Capacitación del SASP sobre Registro de Procesamiento Manual	28/07/2015	2	MAP	1
21	Taller Internacional "Accidentes de Consumos"	05/08/2015	9	MPS, RCSS y la OPS.	3
22	Seminario " El nuevo Derecho Administrativo Dominicano: Reformas Legales y Valoración Comparada"	24/08/2015	12	IGLOBAL	10
23	2do. Seminario de Entidades de Capacitación del Estado Dominicano	16/09/2015	10	INAP	1
24	Taller " Comportamiento Social y Empresarial"	19/09/2015	9	ADOSEC	2
25	Charla "Prevención Cáncer de Mamas"	16/10/2015	1	Dra. Nora Valluelo (ARS HUMANO)	47
26	Taller "SGTP"	20/10/2015	2	Plinio Polanco	8
27	"Conflictos de Intereses"	17/10/2015	2	Rafael Basora	39
	Total		217,5		289

Resultados áreas misionales

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos de las principales actividades realizadas por las áreas misionales.

Cuadro No. 13

OPERACIONES ENERO – DICIEMBRE 2015	
Producto	Cantidad
Casos Conciliados	1,741
Charlas Educativas y conferencias impartidas	1,563
Consumidores Informados	47,249
Denuncias Recibidas	1,798
Orientaciones Realizadas	26,644
Productos Decomisados	139,532
Quejas Recibidas	45
Reclamaciones Recibidas	3,110
Retorno Económico al Consumidor RD\$	58,561,101.00

V. Ejecuciones no contempladas en Plan Operativo.

Se realizó el taller sobre: *Planificación Estratégica, Herramientas Tecnológicas y Formatos de Recolección de Información para Rendición de Informes*, con el objetivo de dotar al personal de la oficina de Hato Mayor, de las herramientas teóricas, tecnológicas y metodológicas para comprensión de la planificación estratégica, la realización del trabajo y el seguimiento a resultados.

Fueron obtenidas dos sentencias del Tribunal Superior Administrativo, favorables a Pro Consumidor. En el cuadro No. 14 se presentan los beneficiarios y los No. de las sentencias. Estas acciones constituyen referentes en la jurisprudencia relativa a la defensa y protección de los consumidores, y fortalecen el rol de la institución y los mecanismos de acceso a la justicia.

Con el propósito de integrar esfuerzos para garantizar la seguridad y la salud de los consumidores, fue constituido el Observatorio de Vigilancia en la Aplicación de Pesticidas, el propósito de este observatorio es: vigilar el cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y demás regulaciones en la materia; promover la profesionalización, la



fiscalización y el control de los servicios comerciales de control estructural de plagas, y servir de espacio de coordinación interinstitucional entre Pro Consumidor y los ministerios involucrados.

En el marco de las relaciones internacionales y la integración regional, la institución ha logrado posicionarse como entidad líder en su compromiso de defensa y protección de los consumidores, y ha incidido en temas trascendentales como la actualización de las Nuevas Guías de Protección de los Consumidores aprobadas por las Naciones Unidas. Durante este periodo, 6 técnicos y directivos de la institución asistieron a los siguientes entrenamientos y cónclaves:

a) Lanzamiento del Programa COMPAL III de la Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD, *Competencia y Protección al Consumidor en América Latina*, en el que se dieron a conocer las estrategias que serán desarrolladas en esta nueva fase del proyecto.

b) Como expositor en el taller “Técnicas de Investigación en Materia de Competencia y Protección al Consumidor”, efectuado en Cartagena de Indias, Colombia.



c) Primer Programa de Formación Especializada al Consumidor en el Comercio Electrónico, realizado en Lima, Perú, en el cual se desarrollaron temas relativos a la regulación para el comercio electrónico, el derecho al retracto, la reversión de pagos online, la resolución alternativa de conflictos online y la protección de la identidad digital e intercambio electrónico de datos personales.

d) Foro Internacional de Protección al Consumidor: Hacia una Protección Global, y IX Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAG), realizados en Cusco Perú.

e) 20º Congreso Mundial de Consumers International, en Brasilia bajo el lema: El desbloqueo Poder del Consumidor: Una nueva visión para el mercado global.

Dentro de esta misma perspectiva, se logró la aprobación de un proyecto bilateral de colaboración con el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en el que se capacitará personal de la institución sobre la protección y educación al consumidor usuario de productos y servicios financieros.



Con motivo de la celebración del ‘Mes de la Prevención Contra el Fraude’, fue realizada una campaña educativa para evitar estafas y fraudes por internet; acción coordinada con la Procuraduría Especializada contra Crímenes y Delitos de Alta Tecnología de la Procuraduría General de la República, y la Asociación Dominicana de Empresas Courier (ASODEC).

En lo relativo al fortalecimiento institucional, inició en el mes de enero sus operaciones la Oficina provincial de Hato Mayor del Rey; también, se actualizó del portal web institucional de acuerdo a las normativas OPTIC.

Fue puesta en circulación una versión ilustrada de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, con el auspicio de la Vicepresidencia de la República, a través de El Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, GPS, y del programa Progresando con Solidaridad.

Con el propósito de fomentar un ambiente ético y establecer principios y normas que guíen la actuación de los servidores públicos en esta entidad, fue puesto en circulación el Código de Ética Institucional y el Libro de Registros de Conflictos y Dilemas Éticos, en estos instrumentos se establecen de manera práctica y sencilla, reglas de comportamiento que debe

asumir el personal, frente a los usuarios que solicitan un servicio en la entidad y a los compañeros de trabajo, también integra una herramienta para dirimir los conflictos y dilemas éticos.

En la esfera jurídica fueron obtenidas las siguientes sentencias:

Cuadro No. 14

SENTENCIAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR ADMINISTRATIVO FAVORABLES A PROCONSUMIDOR PERIODO ENERO - DICIEMBRE 2015	
Razón Social/ Persona	Sentencia / Expediente No.
1. Aquiles Pujols María	21-2015
2. Carmen Dennis Del Rosario	134-2015
3. Félix Pujols Jerez	292-2015
4. Emerenciano Castillo	030-13-00768
5. CONFISA	030-13-00368
6. Orange Dominicana	030-13-01048
7. Banco Múltiple León, S.A	030-12-00266

Otras acciones realizadas en el ámbito internacional, es la participación activa a través de teleconferencias, intercambio de información y consultas, en los foros de organizaciones como: Organisation for Economic Co-operation and Development, OCDE; Red de Consumo



Seguro y Salud RCSS; Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de protección al consumidor, FIAGC; Consejo Centroamericano de Defensa al Consumidor, CONCADECO, Consumers International, CI; y Conferencia de las naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, UNCTAD.

En el ámbito nacional la institución participa en la comisión para la revisión de las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos, GABAS, y en los comités de elaboración de Normas, así como en comités interinstitucionales que afectan intereses de los consumidores.

VI. Desempeño físico y financiero del presupuesto (Ver anexo 1)

VII. Contrataciones y Adquisiciones

La División de Compras y Contrataciones durante este período, no ha realizado compras utilizando el proceso de licitación, porque no ha habido monto por concepto de compras que amerite este procedimiento. Solo se ha realizado un proceso de compras mediante comparación de precios.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

En cuanto al resumen de compras y contrataciones realizadas en el período, se evidencia que se ha ejecutado un monto por valor de RD\$14.256.716,27. La distribución se muestra en el siguiente cuadro resumen.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RUBROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MATERIALES Y SUMINISTRO DE OFICINA	175.055,70	158.226,44	55.001,83	142.938,16	112.428,04	237.037,54	93.788,96	91.924,37	247.369,84	49.794,82	137.042,29		1.500.607,99
MATERIALES Y SUMINISTRO DE LIMPIEZA	77.731,32	17.719,47		62.198,18		33.049,44	13.310,40	1.250,80	36.036,02	6.903,00	7.771,48		255.970,11
ALIMENTOS Y BEBIDAS	142.579,00	67.962,32	99.325,97	170.541,18	60.004,31	112.769,19	128.129,30	203.016,80	149.047,74	63.448,15	173.069,69	245.550,61	1.615.444,26
AUDIOVISUALES			15.729,40			6.060,95		21.098,40	85.155,88			57.343,28	185.387,91
INFORMATICA		19.878,03	13.216,00		103.991,04	57.374,12	38.839,05			37.549,96			270.847,20
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	313.050,00	106.000,00	124.500,00	335.250,00	148.957,94	411.300,00	115.700,00	123.600,00	349.100,00	132.500,00	187.450,00	23.000,00	2.370.407,94
COMPONENTES PARA VEHICULOS	26.519,98		11.951,68		12.545,71					24.800,01			75.817,38
FERRETERIA Y PINTURA		15.699,20	50.730,79	4.095,14	26.424,92	14.869,73	6.323,02	6.191,00	39.543,25	13.715,99	8.739,89		186.332,93
PROTOCOLO	1.770,00	30.221,60	664.648,16	185.788,80	352.978,40		47.200,00	1.493.491,01	62.209,60	35.754,00		26.550,00	2.900.611,57
PUBLICIDAD				189.608,56									189.608,56
MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA													
MUEBLES Y MOBILIARIOS		6.667,00	87.944,42	14.909,30			11.092,00			77.627,19			198.239,91
IMPRENTAS Y PUBLICACIONES	96.018,96	116.834,16	110.949,85	316.714,36	195.492,96	37.479,16	32.770,96	193.063,96	951.821,58	106.520,96	215.249,24		2.372.916,15
ALQUILERES			139.042,70	37.003,62								38.747,60	214.793,92
CAPACITACION		15.000,00							45.000,00				60.000,00
SERVICIO DE SALUD													
TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO	54.903,26	26.676,50	81.789,38	66.850,36	30.317,75	148.667,04	121.665,10	129.102,13	37.425,36	74.327,86	205.809,36		977.534,10
TEXTIL, INDUMENTARIA, ART.				48.267,90		15.045,00	100.311,80				8.496,00		172.120,70
ARTICULOS DEL HOGAR			35.276,20		97.543,66	47.995,32	2.365,00		11.470,45	12.776,80	27.356,42		234.783,85
SERVICIO MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA		85.196,00	48.262,00			24.461,40	23.830,10	2.525,20	66.855,85	92.558,83	22.420,00		366.109,38
MATERIALES EDUCATIVOS									15.000,00				15.000,00
EQUIPO DE SEGURIDAD											13.057,41		13.057,41
CONSULTORIA	2.950,00	17.700,00	5.900,00	5.900,00	8.850,00				6.490,00	6.490,00	26.845,00		81.125,00
TOTALES RD\$	890.578,22	683.780,72	1.544.268,38	1,580,065,56	1.149.534,73	1.146.108,89	735.325,69	2.265.263,67	2.102.525,57	734.767,57	1.033.306,78	391.191,49	14.256.716,27



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESUMEN DE PROVEEDORES CONTRATADOS PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2015

PROVEEDOR	TIPO DOC. BENEFICIARIO	MONTOS CONTRATADOS	TIPO DE EMPRESA
Tóner DEPOT	RNC/130413772	454.842,20	PEQUEÑA EMPRESA
OFFITEK	RNC/101893931	423.879,13	NO CLASIFICADA
OMEGA TECH	RNC/122021523	161.301,17	GRAN EMPRESA
FREDDY BUFFET	RNC/130758409	197.001,00	NO CLASIFICADA
COLMADO CAFETERIA ORTIZ	RNC/130448647	357.387,20	PEQUEÑA EMPRESA
VARGAS CATERING	RNC/101592941	83.813,30	NO CLASIFICADA
SUPERMERCADO DRAGON DE ORO	RNC/ 101035129	115.969,23	NO CLASIFICADA
BONDELIC	RNC/101622832	134.367,92	NO CLASIFICADA
LUIS EMILIO ROMERO	CEDULA/01200138749	12.000,60	N/A
AGUA CRISTAL	RNC/124027812	67.997,00	GRAN EMPRESA
EL CONUCO	RNC /101897686	78.080,00	NO CLASIFICADA
ERIK GAS DEL 2000	RNC/123001339	1.042.700,00	NO CLASIFICADA
HYLSA	RNC/101148691	11.951,68	NO CLASIFICADA
DE LEON GOMAS	RNC/102011303	26.519,98	NO CLASIFICADA
ESTACION DE SERVICIO JAVIER	RNC-130605076	89.500,00	NO CLASIFICADA
FELIZ Ruiz & CO	RNC/117011546	69.000,00	NO CLASIFICADA
COMBUSTIBLES SUR	RNC/130223157	493.300,00	MEDIANA EMPRESA
TRANS DIESEL DEL CARIBE	RNC /101773227	397.950,00	NO CLASIFICADA
ELIAS PEREZ COMBUSTIBLES	RNC/130822492	175.000,00	NO CLASIFICADA
SANTO DOMINGO MOTORS	RNC/101008067	590.386,29	GRAN EMPRESA
DELTA COMERCIAL	RNC/101011939	80.741,20	NO CLASIFICADA
FG MULTIGRAFICA	RNC/131033466	34.982,13	NO CLASIFICADA
VCTOR FAST PRINT	RNC/130878463	73.160,00	NO CLASIFICADA
IMPRESOS GREEN	RNC/130804321	63.248,00	MICRO EMPRESA
ALTAGRACIA NORIS DECENA	CEDULA/00101053486	779.848,64	N/A
XIOMARA DIAZ ROA	CEDULA/0011497444	23.600,00	N/A
F & G OFFICE SOLUTION	RNC/130452032	193.064,62	MEDIANA EMPRESA
SOLUDIVER	RNC/130803341	228.134,93	PEQUEÑA EMPRESA
GLOBAL OFFICE	RNC/130859388	16.012,96	MEDIANA EMPRESA
IG SUPLIDORES	RNC/130980004	122.332,45	MICRO EMPRESA
FERRETERIA AMERICANA	RNC/101009918	130.469,89	NO CLASIFICADA
ELECTRICOS JE	RNC/101873965	22.805,39	NO CLASIFICADA
COMERCIAL CRIFA	RNC/130769338	103.380,58	MICRO EMPRESA
FACCIA SERV. PUBLICITARIO	RNC/131001211	249.121,60	MICRO EMPRESA
IKONOS AUDIOVISUAL	RNC/130712832	57.343,28	PEQUEÑA EMPRESA
MUEBLES LEON G	RNC/101718013	17.759,00	GRAN EMPRESA
MUEBLES OMAR	RNC/101049847	92.536,19	NO CLASIFICADA



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VERTILUZ	RNC/101661437	29.783,20	NO CLASIFICADA
JARDIN NURIS FLOR	RNC/101553792	96.878,00	MICRO EMPRESA
ASESORES DE VIAJES	RNC/101087102	124.500,00	MICRO EMPRESA
CARPAS DOMINICANAS	RNC/130528144	277.243,66	MEDIANA EMPRESA
SCHEREZADE	RNC/101683287	15.315,20	NO CLASIFICADA
HOTEL PLAZA NACO	RNC/101199121	133.029,61	NO CLASIFICADA
HOTELES NACIONALES	RNC /101037849	1.846.793,52	NO CLASIFICADA
INVERPLATA	RNC/ 101108525	110.208,00	NO CLASIFICADA
CORPORACIONES COPYCORD	RNC/130680493	58.238,93	MEDIANA EMPRESA
ODAD	RNC/430128325	15.000,00	N/A
EDITORIA TELE 3	RNC /101003081	288.510,00	NO CLASIFICADA
LOGOMARCA	RNC/ 101162058	43.825,00	GRAN EMPRESA
EDITORIA HOY	RNC/117011546	73.050,00	NO CLASIFICADA
PUBLICACIONES AHORA	RNC/ 101011122	12.975,00	GRAN EMPRESA
EDITORIA DEL CARIBE	RNC/ 101003561	9.300,00	NO CLASIFICADA
EDITORIA NUEVO DIARIO	RNC/101100508	21.323,00	NO CLASIFICADA
EDITORIA LISTIN	RNC/ 101014334	10.350,00	GRAN EMPRESA
GRUPO DIARIO LIBRE	RNC/101619262	191.487,84	GRAN EMPRESA
SOLUCIONES TECNOLOGICAS	RNC /101759739	15.222,00	PEQUEÑA EMPRESA
CENTRO CUESTA	RNC /101019921	359.619,20	NO CLASIFICADA
IGLOBAL	RNC /430091197	40.000,00	NO CLASIFICADA
YOSELIN REYES MENDEZ	CEDULA/07600009836	39.825,00	N/A
PILAR MORENO DE JESUS	CEDULA/00102483336	15.000,00	N/A
COMPUDONSA	RNC /101500263	35.519,00	PEQUEÑA EMPRESA
COLOR PLAS	RNC /101704934	88.546,20	MICRO EMPRESA
GRABO ESTILO	RNC /101788951	17.700,00	NO CLASIFICADA
CLONACION GRAFICA	RNC /101788951	55.755,00	NO CLASIFICADA
NESTEVEZ	RNC /130546462	41.300,00	NO CLASIFICADA
MEJIA Y ALMARZAR	RNC/ 130478066	65.543,00	MICRO EMPRESA
EMELY TOURS	RNC /101526513	135.800,00	MEDIANA EMPRESA
THANY TOURS	RNC/130652661	131.268,00	MICRO EMPRESA
SERVITUR	RNC /101769874	17.600,00	NO CLASIFICADA
MIGUEL ANGEL ALBURQUERQUE	CEDULA/00117973545	13.239,60	N/A
ADOSAE	RNC/401505169	5.000,00	N/A
REBOGA	RNC/130759537	68.679,00	NO CLASIFICADA
JR DISEÑO	RNC/130363986	87.944,42	NO CLASIFICADA
ELITE EXTERMINADORA	RNC/130798389	42.480,00	NO CLASIFICADA
MARYORIE ESPINOSA	CEDULA/00114232481	29.500,00	N/A
DIES TRADING	RNC/131057888	37.127,90	MICRO EMPRESA
CUMPU-OFFICE DOMINICANA	RNC/130228698	13.532,27	PEQUEÑA EMPRESA

EROSING	RNC/130155992	60.593,00	PEQUEÑA EMPRESA
AVG COMERCIAL	RNC/130394059	143.488,00	PEQUEÑA EMPRESA
BAROLI TECHNOLOGIES,	RNC/130267741	17.346,00	PEQUEÑA EMPRESA
EQUIPO DIESEL	RNC/ 101584361	25.957,94	GRAN EMPRESA
SERVICIOS GLOBALES SANCA	RNC/ 131203507	10.620,00	N/A
EL RELAMPAGO	RNC/130311285	5.900,00	N/A
RAFAEL DE CRUZ	RNC/108006578	15.040,00	N/A
M.P UNIFORME	RNC/101819324	48.267,90	PEQUEÑA EMPRESA
GRAHAM WILLKISON	RNC/ 130788529	17.204,08	MICRO EMPRESA
RMH CORPORACION	RNC/130969523	73.750,00	NO CLASIFICADA
REFRIGERACION TECNICA	RNC/130033609	4.956,00	MICRO EMPRESA
AUTOCENTRO NAVARRO	RNC/101807199	24.800,00	MICRO EMPRESA
GD GRUOP	RNC/131080172	79.296,00	NO CLASIFICADA
EQUIPO DIESEL	RNC/ 101584361	26.775,75	GRAN EMPRESA
TRESA INTERNACIONAL	RNC/130437386	13.057,92	MICRO EMPRESA

Durante este periodo la institución ha realizado la mayoría de las contrataciones, mediante procesos de compras menores y compras directas, según los umbrales de la DGCP, por lo que se procedió de acuerdo a lo que dicta el Manual de Procedimientos para estos casos. Los porcentajes aplicados a comprar a las MIPYMES alcanzan el 80% de las mismas.

VIII. Transparencia, Acceso a la Información

Informe de gestión, logros y proyección de la OAI

a) Gestión:

Se han recibido 82 requerimientos de información sobre las ejecutorias de la institución en sus diversas áreas misionales. Se ha dado respuesta a 81 dentro del plazo que contempla la ley; y se ha transferido una solicitud.

Fue impartido el Taller de Sensibilización sobre “La Importancia y Manejo de la Ley 200-04 sobre Acceso a la Información”, ofrecido por personal técnico del Departamento de Transparencia Gubernamental de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Esta actividad asistieron 27 participantes, de los diferentes niveles de la organización.

Con el objetivo de mejorar los servicios ofrecidos por la Oficina de Acceso a la Información, fue realizado el Taller sobre la Ley 107-13 que regula los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, al que participaron 33 servidores.

b) Logros:

La institución de ha provisto de y ejemplares de la Ley 200-04 para que los ciudadanos los adquieran y se orientan sobre la Ley de Transparencia.

La integración del RAI a la Comisión de Ética Institucional y el trabajo en equipo realizado ha traído como consecuencia la participación de los empleados exponiendo de manera anónima ante dicha comisión los dilemas y problemas éticos que devienen del discurrir institucional.

C) Proyección:

La Institución está enfocada en brindar un servicio eficaz a la ciudadanía. Se mantiene el criterio de dar respuestas a cada una de las solicitudes de información en los tiempos hábiles establecidos por la Ley 200-04 y su Reglamento de Aplicación 130-05, así como también con base en la Ley 107-13 que regula los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.

d) Contribución a la iniciativa de gobierno abierto

El cumplimiento del deber en el servicio que se ofrece a la ciudadanía la Institución ha sido receptora de las reclamaciones, quejas y denuncias a través del sistema de Gobierno Abierto, lo cual se desarrolla de común acuerdo con la División de Servicio al Usuario; sin embargo, algunas quejas ciudadanas llegan al correo de transparencia y se canaliza su solución a través de Servicio al Usuario y del Departamento de Reclamaciones de la Institución.

Las informaciones colgadas en la página web, son de fácil acceso ya sea de forma física o virtual a través de las TICs, lo que implica servir a quienes demanden el servicio por los distintos canales sin necesidad de que se desplacen hacia la sede de la institución.

No obstante, desde el Call Center de la Institución nos indican que las quejas o informaciones de reclamaciones de ciudadanos son casi cero a través del Asterisco 311 (* 311).

e) Informe de proyectos e iniciativas para la participación ciudadana

La OAI trabajará en la promoción de los servicios que ofrece a la ciudadanía. Esto implica la elaboración de brochures y materiales impresos con informaciones referentes al servicio que se ofrece a la ciudadanía, a los consumidores, proveedores y a los usuarios de servicios en general.

IX. Logros Gestión Administración Pública, SISMAP

El Departamento de Recursos Humanos en la gestión de enero - diciembre 2015 ha logrado los porcentajes de cumplimiento en los criterios que se detallan a continuación:

- **Criterio “Planificación de RRHH”**

Se cuenta con el plan operativo donde se definen las diferentes actividades desarrolladas por Recursos Humanos.

- **Criterio “Organización del Trabajo”**

Fue aprobada una nueva estructura del organigrama y la actualización del manual de cargos se encuentra en fase de revisión y validación, además solicitamos el acompañamiento de un Analista para culminar el proceso, no contamos con la aprobación del manual de funciones por parte del Ministerio de Administración Pública. Se han cubierto diferentes plazas de acuerdo a la nueva estructura con personal de diferentes áreas que ha sido promocionado a los nuevos cargos.

- **Criterio “Gestión de Empleo”**

Se cuenta con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP); en el cual ha sido insertado el nuevo módulo de Registro de Procesamiento Manual para la mejora del sistema; además se han remitido once informes de los niveles de absentismo y rotación del personal.

- **Criterio “Gestión del Rendimiento”**

Se realizaron los acuerdos de desempeño para el periodo de evaluación enero-diciembre 2015.

- **Criterio “Gestión de la Compensación”**

No se cuenta con una escala salarial aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), han resultado seleccionados ocho empleados del mes a quienes se le hace entrega de incentivos y reconocimientos; Han sido procesados 83 cálculos para pago de bono por desempeño, de los cuales setenta y uno (81) fueron desembolsados, dos (02) se encuentran en proceso de pago.

- **Criterio “Gestión del Desarrollo”**

Una servidora de carrera administrativa fue transferida a otra institución gubernamental con los beneficios que le confiere la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos, un servidor fue incorporado al Sistema de Carrera Administrativa.

- **Criterio “Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales”**

Se ha realizado el pago de cuatro (4) vacaciones a personal desvinculado, y el pago de indemnización a un empleado, mientras que una solicitud de pago de indemnización se encuentra en proceso.

- **Criterio “Organización de la Función de Recursos Humanos”**

Se cumple con los diferentes subsistemas de recursos humanos, durante el periodo enero-diciembre se han realizado veintinueve (29) bajas, treinta (30) altas y cincuenta y nueve (59) promociones.

- **Criterio “Gestión de la Calidad”**

Este factor es propio de la Subdirección de Cooperación Internacional y Calidad.

X. Aseguramiento/Control de Calidad

Gestión de aseguramiento de la calidad

El Comité de Calidad, concluyó la fase autodiagnóstico, se encuentra en proceso de consolidación y aprobación del plan de mejora.

a) Mejora de Procesos

De acuerdo a lo establecido en el Plan Operativo 2015, se han revisado los procesos administrativos, y han sido aprobados por la Dirección. También se han levantado y aprobado los procedimientos para la implementación del Libro de Registro de Reclamaciones.

Se implementó el nuevo formulario de evaluación de los servicios de la institución, tanto para la sede central como las oficinas regionales, y está en fase de ejecución.

XI. Proyecciones

La Institución se propone fortalecer el marco institucional. A este efecto, ya se cuenta con la aprobación del Ministerio de Administración Pública, de la nueva estructura organizativa, expresada en el organigrama institucional; y continua con su intención de revisar y readecuar el Manual de Procedimiento.

Dentro de las proyecciones se ha cumplido con algunas acciones aunque los retos continúan. Fue realizado con éxito el Primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo, que estaba planteado como uno de los retos para este año. Con relación al Libro de Reclamaciones, se ha continuado la implementación y colocación de esta

herramienta de acceso a los reclamos, aunque no se ha logrado cumplir con las expectativas de cobertura de colocación esperadas.

Sin embargo siguen constituyendo retos importantes los que se han planteado al inicio de este periodo.

1. La realización de eventos nacionales e internacionales que favorezcan y fortalezcan la protección de los consumidores.
2. Continuar la colocación y propiciar el acceso de los consumidores al Libro de Reclamaciones. Acción que se desarrolla en la actualidad.
3. Consolidar y fortalecer la gestión Institucional.
4. Fortalecer la gestión tecnológica. Es este aspecto se desarrolla el fortalecimiento del Intranet y de la página Web institucional.
5. Apertura de nuevas regionales que garanticen la accesibilidad a los servicios. En este aspecto, las limitaciones presupuestarias han impedido el aprovechamiento de ofertas provenientes de alcaldías y gobernaciones para instalar nuevas oficinas.
6. Gestionar el mejoramiento y cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos referidos al etiquetado de alimentos, para garantizar el derecho de los consumidores a acceder a productos seguros y a la información oportuna, suficiente y veraz.
7. Otro reto de trascendencia lo constituye la implementación de las nuevas Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (DNUPC) aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante resolución, en su 81^a reunión plenaria del 22 de diciembre de este año. Este proceso iniciado en el año 2012 contó con la participación activa de la UNCDTAD, del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Protección al Consumidor (FIAGC), y de República Dominicana como líder de un grupo de trabajo.

Tendencias

Gráfico No. 1



Gráfico No. 2



Gráfico No. 3



Gráfico No. 4

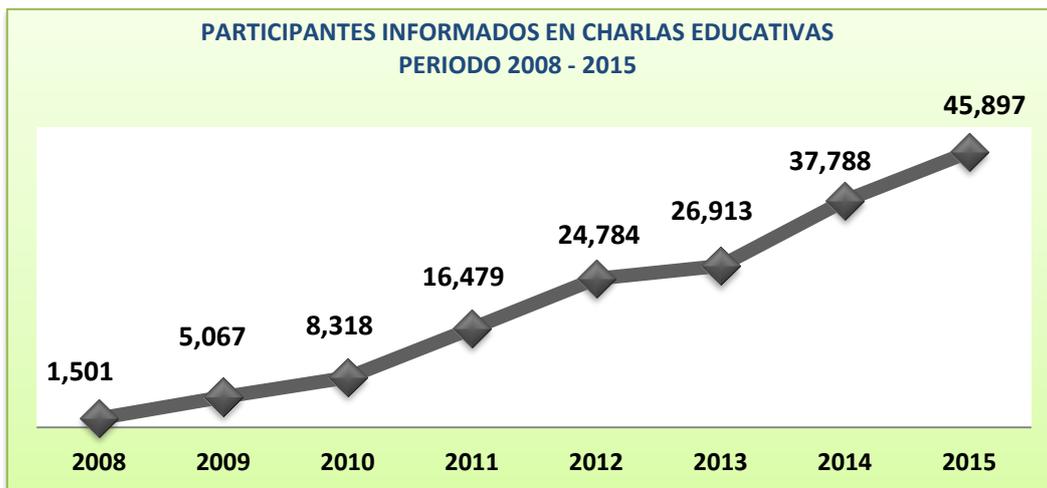


Gráfico No. 5

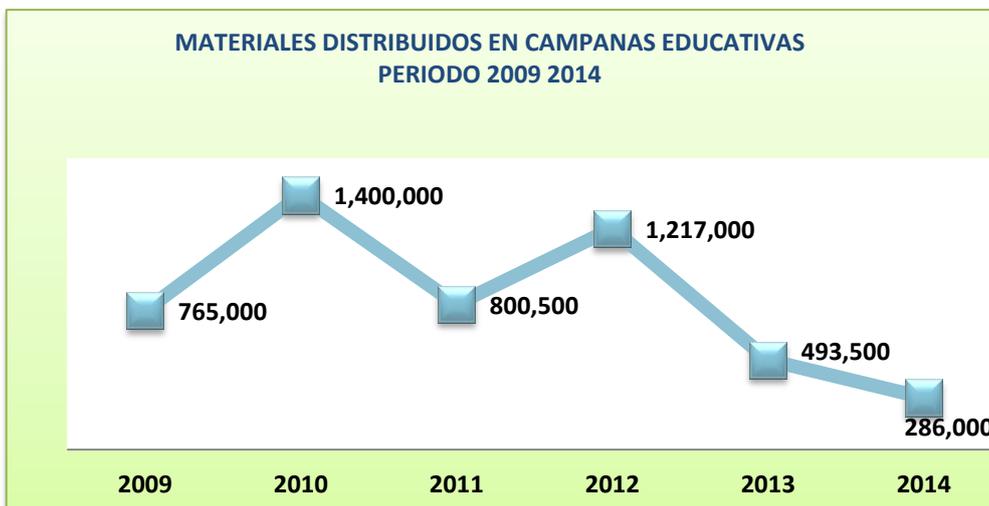


Gráfico No. 6





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Gráfico No. 7

