



República Dominicana

**INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
(PRO CONSUMIDOR)**

MEMORIA INSTITUCIONAL

-AÑO 2016-

Contenido

I. Resumen Ejecutivo	2
II. Información Institucional	7
III. Resultados de la Gestión del Año 2016	11
III.1 Metas Institucionales	11
III.2 Indicadores de Gestión	42
III.2.1 Perspectiva Estratégica	42
III.2.2 Perspectiva Operativa	47
III.2.3 Perspectiva de los Usuarios	50
III.3 Otras acciones desarrolladas	51
IV. Gestión Interna.....	52
IV.1 Desempeño financiero.....	52
IV.2 Contrataciones y Adquisiciones.....	53
V. Reconocimientos	62
VI. Proyecciones para el próximo año	62
VII. Anexos.....	64

I. Resumen Ejecutivo

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, PROCONSUMIDOR, creado mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05, tiene como objetivo establecer políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en la relación de éstos con los proveedores.

La referida Ley consagra los derechos que tienen los consumidores y usuarios con respecto a la salud y seguridad en los bienes que consumen, educación para el consumo, recibir información veraz y suficiente sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, protección de sus intereses económicos, reparación oportuna de los daños sufridos por el consumo de bienes o servicios, derecho a asociarse para defender sus posiciones como consumidor, acceder a órganos para la protección de sus intereses, libre elección en un mercado competitivo, así como de vivir en un medio ambiente sano.

A continuación, se presenta los resultados de las acciones realizadas durante el período enero-diciembre 2016.

En materia de reclamos, se han registrado un total de 3,107 casos de denuncias y reclamaciones, siendo las razones más frecuentes los cargos indebidos en las tarjetas de créditos, bienes defectuosos, incumplimiento de garantía y publicidad engañosa.

En lo que respecta a las conciliaciones se lograron 1,646 acuerdos satisfactorios, alcanzando un retorno económico a los consumidores de RD\$33,900,899.49

Como autoridad nacional de inspección y vigilancia del mercado, facultad que nos otorga la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), se han realizado 3,368 inspecciones y verificación de calidad. Asimismo, se han decomisado más de 100,000 productos, por no encontrarse aptos para el consumo.

De igual forma, ha sido desarrollado un plan para verificar la calidad del agua y del hielo que se comercializa en el mercado, realizando para el periodo referido 127 inspecciones, y se ha suspendido la comercialización a 15 plantas comercializadoras de agua y fábricas de hielo por no cumplir con las normativas vigentes para estos productos.

En lo que respecta a las inspecciones a productos lácteos, fueron decomisadas miles de libras de leche, en consonancia con la Resolución 001-2012 del Consejo Directivo de Pro Consumidor que prohíbe la venta de leche a granel para consumidores finales.

En el marco de la promoción de las Buenas Prácticas Comerciales, se realizó un levantamiento en la Zona Colonial de Santo Domingo para verificar el cumplimiento de normativas de calidad, medidas de seguridad, seguridad alimentaria e inocuidad, donde se visitaron un total de 301 establecimientos, dentro de los cuales se encuentran bares, restaurantes, colmados, imprentas, joyerías, galerías de arte, gift shops y artesanías.

Asimismo, durante el periodo referido se ha fortalecido la Red de Alertas Rápidas, publicando en nuestro portal y en los medios de difusión masiva un total de 31 alertas de productos que podrían representar riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores.

En el ámbito de la educación, se han impartido 959 charlas educativas, a más de 23,000 consumidores en la geografía nacional, en temas relativos al consumo y los derechos del consumidor. Adicionalmente, se han elaborado 7

Guías Prácticas para el Consumidor, las cuales ofrecen orientación sobre temas específicos de consumo, impactando un total de 149,753 personas.

Pro Consumidor, ha procurado mantener informada a la población sobre sus derechos, y de cómo reclamarlos cuando estos son vulnerados, desarrollando una estrategia comunicacional, a través de campañas informativas, denominadas “Exige tu Garantía”; “Que el amor no consuma tu bolsillo”; “En Semana Santa: llévate tus derechos”; “Todo lo que regales a Mamá tiene respaldo” y “Pro Consumidor te respalda en el Black Friday”.

De igual forma, y con el interés de extender los servicios de esta institución hacia otras localidades, han sido instaladas dos oficinas móviles, una de ellas en el municipio de Haina y la provincia de Monte Plata. Asimismo, se inauguró una oficina en la provincia San Cristóbal, con el fin de brindar los servicios de recepción de reclamaciones y denuncias, orientación y conciliación entre consumidores y proveedores.

En el marco del Proyecto República Digital, se ha desarrollado el Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP), que permitirá comparar en línea y aplicación móvil, los precios de los principales productos de la canasta básica familiar. En su primera versión abarca 10 supermercados del Distrito



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Nacional. El sistema puede ser visitado en el enlace

www.proconsumidor.gob.do/sidip

II. Información Institucional

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.

Breve reseña de la base legal

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, tiene como objetivo establecer políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en la relación de éstos con los proveedores.

Fue creado mediante la Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, que establece que sus disposiciones son de orden público, imperativas y de interés social y que tendrán carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales.

La Ley No. 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), lo designa como Autoridad Nacional Reguladora o de Inspección y, en tal virtud, se establece que podrá realizar cuantas actividades de confirmación sean necesarias para determinar si los RT y otras disposiciones oficiales se cumplen, en relación con la calidad de los bienes y servicios, la inocuidad y seguridad alimentaria, el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos en materia de seguridad de las instalaciones, sistemas y procesos.

Con el Decreto 385-15 de fecha 16 de diciembre de 2015, se designa a la Dra. Anina Del Castillo Cazaño como Directora Ejecutiva de Pro Consumidor, quien ha dirigido la institución durante el período que corresponde a este informe.

Para el desarrollo de una gestión eficiente, Pro Consumidor ha dado prioridad a los siguientes ejes estratégicos:

- Garantizar Salud y Seguridad en el Consumo de Bienes y Servicios.
- Proteger los Intereses Económicos y Jurídicos de los Consumidores.
- Promover el Acceso a Información y a Educación de los Consumidores.
- Garantizar la eficiencia y eficacia de PROCONSUMIDOR a través de fortalecer el ámbito legal de sus competencias, certificar sus procesos y acreditar su cuerpo de Inspección.
- Fortalecer las Asociaciones de Consumidores.
- Promover el Consumo Responsable y Sostenible desde las Perspectivas Ambiental y Social.

III. Resultados de la Gestión del Año 2016

III.1 Metas Institucionales

Inspección y vigilancia del mercado.

La Constitución de la República establece en su artículo 53 que toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, por lo que se hace imprescindible la vigilancia constante en el mercado para asegurar que los ciudadanos puedan gozar de esta prerrogativa. En tal sentido, Pro Consumidor, cumpliendo su función de ser vigilante del mercado, verifica la implementación de la calidad en los bienes y servicios ofertados en el comercio nacional. También verifica la publicidad de ofertas de bienes y servicios, e investiga las denuncias interpuestas por los consumidores a través de los diferentes medios.

El Departamento de Inspección y Vigilancia, está en proceso para su acreditación en la Norma ISO 17020, con lo cual se fortalecerá las capacidades y desempeño en las labores que realiza, así como, garantizará que los trabajos realizados se ejecuten bajo los principios de ética, profesionalidad e imparcialidad que otorguen la seguridad necesaria, tanto a los consumidores como a los proveedores.

Como autoridad nacional de inspección y vigilancia del mercado, facultad otorgada por la Ley No. 166-12 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), se han realizado tres mil trescientos sesenta y ocho (3,368) inspecciones y verificación de calidad en tópicos como, calidad de productos comercializados, inocuidad de alimentos preparados en establecimientos de venta y expendio de alimentos, etiquetado de productos, sobre todo lácteos, calidad del agua destinada al consumo humano, venta de leche a granel, estaciones de combustibles, verificación de publicidad, cobro adicional según el medio de pago, entre otros.

El resultado del proceso de inspección y vigilancia del mercado, durante el período enero-diciembre 2016, ha dado como resultado lo siguiente: (ver tabla No. 1)

Tabla No. 1

Departamento de Inspección y Vigilancia Enero - Diciembre 2016	
Acciones	Total
Inspecciones realizadas a establecimientos	3,368
Productos Alimenticios Decomisados	105,759
Dispensadores de Combustible Verificados	1,408
Inspecciones de procesadoras de agua y hielo	144
Verificación sistema de reclamos	1,981

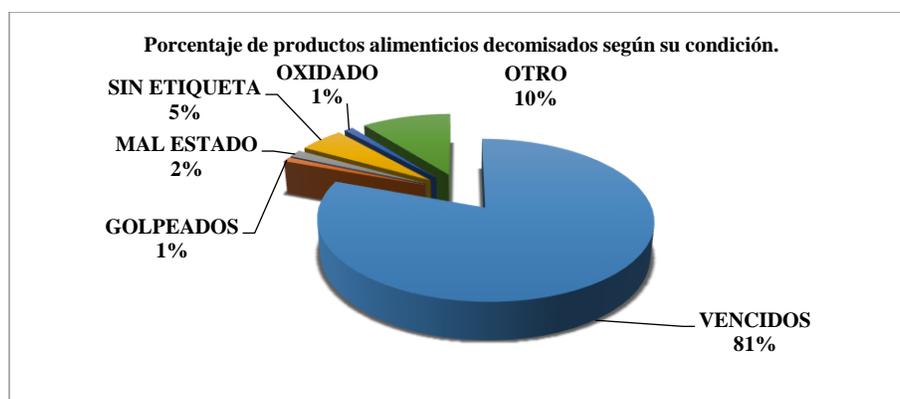
En el período de enero-diciembre 2016 se han decomisado 105,759 productos alimenticios. Las causas recurrentes de dichos decomisos son, entre otras, productos vencidos, latas golpeadas y oxidadas, con empaques en mal estado, sin etiqueta, etc. El porcentaje de decomisos según el estado en que se encontraban los productos se evidencia en la Tabla No. 2

Tabla No. 2

Total de Productos Alimenticios Decomisados con Relación a las Condiciones Enero - Diciembre 2016		
Condición del Producto	Total	%
VENCIDOS	85245	81%
GOLPEADOS	1030	1%
MAL ESTADO	1654	2%
SIN ETIQUETA	5591	5%
OXIDADO	1117	1%
OTRO	11123	11%
TOTAL	105759	100%

Gráfico No. 1

Porcentaje de productos alimenticios decomisados según su condición.



Calidad y buenas prácticas comerciales

Para lograr una efectiva coordinación de acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores, Pro Consumidor ha sistematizado la intervención en el sector proveedor a través del departamento de Calidad y Buenas Prácticas Comerciales. Dicho departamento se encarga de realizar trabajos de acercamiento a los establecimientos de expendio de alimentos y comercios en general, con el objetivo de efectuar un diagnóstico sobre las condiciones en que se encuentran los mismos e incentivarles a tomar acciones correctivas correspondientes. De esta forma se busca crear un impacto positivo en la reducción de conflictos entre proveedores y consumidores.

Las acciones han estado orientadas a verificar el cumplimiento de normativas de calidad, precios, higiene, seguridad alimentaria e inocuidad, y medidas de seguridad en general, con la finalidad de incentivar en ellos las buenas prácticas comerciales. Los establecimientos objeto de esta intervención son, principalmente, del sector alimentos y bebidas.

De igual forma se ha realizado durante el año una intervención especial en la zona colonial, realizando un levantamiento de proveedores de la zona, para la promoción de las buenas prácticas comerciales, incluyendo comercios como

cafeterías, gift shops, imprentas, entre otros. En tal sentido se han visitado 301 establecimientos distribuidos en la siguiente manera: 55 bares y restaurantes, 26 colmados, 220 comercios diversos (galerías de arte, imprentas, joyerías, librerías, artesanías, gift shops).

En el año 2016 se ha desarrollado un plan de seguimiento a la calidad del agua embotellada y hielo, realizando 126 inspecciones para recolectar estos productos y hacer las verificaciones correspondientes, mediante análisis de laboratorio para garantizar que su contenido no representa un riesgo a la salud.

Participación en Comités de Normas

Las normas son documentos aprobados por una institución reconocida, en nuestro país, el Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, que prevé, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos, procesos y métodos de producción o gestión conexos, cuya observancia no es obligatoria. Una norma puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado, aplicable a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas.

Para garantizar que las normativas nacionales, en lo que respecta a la fabricación y comercialización de productos a nivel nacional puedan garantizar el respeto a los derechos del consumidor, se ha participado en los Comités de Normas dirigidos por el INDOCAL, en la revisión y/o elaboración de 47 Normas.

Inteligencia y Estudio de Mercado

Este departamento surge por la necesidad de coordinar las tareas de gestión de información y de inteligencia de la organización. Tiene la función de investigar sobre las variables del mercado nacional e internacional que puedan tener incidencia en el ejercicio y/o protección de los derechos del consumidor, con la finalidad de servir de soporte a la toma de decisiones de la población. En tal sentido se emiten alertas sobre posibles irregularidades en la comercialización de productos, y se mantiene informada a la población sobre procedimientos y protección de derechos.

Alertas al consumidor

Con el propósito de advertir a la población sobre las irregularidades que presentan los productos comercializados a nivel nacional e internacional que pueda generar un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores o usuarios, Pro Consumidor ha emitido 32 alertas de productos, a través del portal web, con 2,067 visitas y 2,477 descargas. (Ver tabla No. 3)

Tabla No. 3

ALERTAS DE PRODUCTOS ENERO - DICIEMBRE 2016			
Producto	Motivo	Fecha	Descargas/ Visitas
Tuna Bumble Bee y Brunswick	Riesgo a la salud por posible contaminación en agua y aceite.	22/03/2016	253
Base de Lámpara Gothem por IKEA	Riesgo de descargas eléctricas.	22/03/2016	201
Capa de Murciélago Llatjo por IKEA	Riesgo de causar laceraciones en el cuello de quienes la usaban, principalmente en los niños.	11/04/2016	197
Alubias Blancas Cocidas por Hermanos Cuevas S.A.	Riesgo a la salud por posible intoxicación.	20/05/2016	170
Puertas de Seguridad Patrull Klamma y Patrull Fast por IKEA	Por riesgo de que los seguros de las puertas no funcionen y se abran causando la caída del infante.	29/06/2016	123
Cajoneras por IKEA	Riesgo de que la cajonera se desprenda de la pared causando daños físicos al usuario.	01/07/2016	145
Puertas de Seguridad Patrull por IKEA	Riesgo de que los seguros de las puertas no funcionen y se abran causando la caída del infante.	05/07/2016	157
Chocolates de Avellanas y Almendras por IKEA	Riesgo de causar alergias a personas que son sensibles a las avellanas y almendras, debido a que todos los ingredientes no están incluidos en el contenido nutricional.	05/07/2016	163



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Ikea expande el retiro de 6 productos Chocolates de Avellanas y Almendras	Riesgo de causar alergias a personas que son sensibles a las avellanas y almendras, debido a que todos los ingredientes no están incluidos en el contenido nutricional.	29/07/2016	160
Semilla de Brasil para bajar de peso.	Riesgo de que pueda causar toxicidad cardiaca en las personas	25/08/2016	153
Smartphone Samsung Galaxy Note 7 de Samsung Electronics	Riesgo de explosión por sobrecalentamiento de la batería	02/09/2016	209
Pulseras Step-It por McDonald's	Riesgo de quemaduras en los niños.	06/09/2016	112
Pasta de dientes Colgate Total	Riesgo por presencia de Triclosán en varios productos.	05/10/2016	0
Productos de Dentición para niños de CVS	Riesgo de convulsiones en infantes, dificultad para respirar, letargo, somnolencia excesiva, debilidad muscular, enrojecimiento de la piel, estreñimiento, dificultad para orinar, o agitación después del uso de estos medicamentos.	06/10/2016	97
1,501 Juguetes diversos	Riesgo a la salud por intoxicación, asfixia, rotura e inseguridad.	12/10/2016	0
Vehículos Chevrolet	Riesgo por bolsas de aire defectuosas.	16/10/2016	103
Vehículos Toyota modelo Prius 2017	Riesgo por desperfecto en el sistema de frenos.	27/10/2016	0



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Sierra Eléctrica Makita	Riesgo a la salud y seguridad física por desperfecto en la cuchilla.	03/11/2016	0
Podadoras de Césped de Motor Husqvarna	Presentan fallo en el sistema de apagado.	03/11/2016	0
Vehículos Honda y Acura	Riesgo por desperfecto en las bolsas de aire.	04/11/2016	91
Lavadoras Samsung	Riesgo a la salud y seguridad física por fallo en el sistema de vibración.	04/11/2016	62
Productos con riesgo de tener la bacteria Listeria Monocytogenes	Riesgo a la salud por posible toxo-infección alimentaria.	07/11/2016	0
Vehículos Mercedes Benz	Riesgo por presentar desperfecto en el capó.	11/11/2016	0
Vehículo Audi	Riesgo por desperfecto en la tercera fila de asientos.	21/11/2016	0
Vehículos Volvo	Riesgo por desperfecto en el agarre del cinturón de seguridad delantero.	21/11/2016	0
Polvos de Limpieza	Riesgo a la salud por posible contaminación de la bacteria Listeria Monocytogenes.	24/11/2016	0
Silla para bebés	Riesgo a la salud y seguridad física por no cumplir con los estándares de seguridad para el uso infantil.	12/02/2016	43



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Pastillas Ultimate Tox Pro	Riesgo a la salud por presencia de la sustancia Sibutramina en las pastillas para adelgazar Ultimate Body-Tox Pro.	12/02/2016	0
Hummus Sabra	Riesgo a la salud por posible contaminación de la bacteria Listeria Monocytogenes.	12/04/2016	38
Leche Valley Milk	Riesgo a la salud por posible contaminación con la bacteria Salmonella.	12/06/2016	0
Chevrolet GMC	Riesgo por presentar un desgaste en el cinturón de seguridad del conductor.	12/08/2016	0

Guías prácticas para el consumidor

Con el objetivo de orientar, informar y empoderar a la población sobre sus derechos y deberes, se creó la plataforma “Guías prácticas para el Consumidor”, en la que se coloca periódicamente en el portal institucional, recomendaciones basadas en temas de interés, que permite a los consumidores y usuarios tomar decisiones inteligentes a la hora de adquirir un bien o servicio. En este período se han elaborado 7 guías. (ver tabla No. 4)

Tabla No. 4

Guías prácticas para el consumidor y proveedor colocadas en el portal institucional durante el período Agosto - diciembre 2016		
Mes de Publicación	Nombre de Guía	Detalles
Agosto	Guía para el regreso a clases 2016-2017	Consejos prácticos a los padres y consumidores para que ejerzan un consumo responsable y tomen la mejor decisión de compra.
	Primero la etiqueta	Guía práctica a los consumidores con el fin de que conozcan las etiquetas de los productos que compran o consumen.
	“Antes de realizar una compra, cuestionate”	Cuestionamientos que deben hacerse los consumidores y usuarios para antes de realizar una compra.
Septiembre	Guía Derechos del Consumidor	Que la población en general conozca sus derechos básicos como consumidores.
	Guía Pasos para presentar una queja o denuncia	Que la población en general conozca los pasos para presentar una denuncia o queja ante la institución.
	Guía Pasos para presentar una reclamación	Que la población en general conozca los pasos para presentar una reclamación ante la institución.
Octubre	Guía para registrar concursos y rifas	Que los proveedores de bienes y servicios, así como, la población en general conozca el procedimiento para registrar un concurso o rifa en la institución.

Ver guías en Anexo No.1

Orientación al consumidor

Para promover el desarrollo de una mayor capacidad, racionalidad y transparencia en las decisiones de consumo y en la elección de productos y servicios, así como prevenir los riesgos derivados del consumo de productos o utilización de servicios y la promoción del ejercicio de los derechos de la defensa al consumidor o usuario, se han realizado 959 charlas educativas en todo el país, impactando de manera directa 20,462 consumidores. (ver tabla No. 5)

Tabla No. 5

CHARLAS EDUCATIVAS IMPARTIDAS ENERO -DICIEMBRE 2016	
Oficina Provincial	Total
Santo Domingo	224
Santiago	91
San Francisco de Macorís	58
San Pedro de Macorís	115
Barahona	215
San Juan de la Maguana	89
Hato Mayor	87
San José de Ocoa	51
Oficina Móvil	29
TOTAL	959

Centro de Documentación

Para llevar a cabo la labor de concienciación de manera efectiva, Pro Consumidor cuenta con un Centro Bibliográfico y de Consulta adscrito al

departamento de Educación al Consumidor, que sirve de apoyo para sus estudios a investigadores sociales, académicos, estudiantes universitarios, entre otros, interesados en temas de los derechos del consumidor.

Tenemos en sala de lectura, libros de economía, leyes, revistas especializadas y de cultura general

A través de este Centro de Documentación ubicado en la sede principal se ofreció información de manera presencial a 143 usuarios sobre temas de consumo, y se recibieron 3,190 visitas a través del portal web.

Fomento de asociaciones de consumidores

La promoción de los sectores organizados para la defensa de los derechos del consumidor es uno de los ejes de acción durante este año 2016. Pro Consumidor ha acompañado y brindado asistencia y capacitación a asociaciones de consumidores, juntas de vecinos, institutos comunitarios, iglesias, centros de investigación, promoviendo en ellos el derecho a asociarse y reclamar sus derechos como grupos de la sociedad civil. En este sentido se han propiciado 31 encuentros con estos sectores.

Campañas Institucionales

Con el objetivo de garantizar el derecho a la información, se han desarrollado campañas de educativas dirigidas a consumidores, donde se abordan temas referentes a sus derechos. Dichas campañas fueron:

“Exige tu Garantía. Asegura Tu Inversión”

Esta campaña consistió en educar e informar a la población sobre la garantía que tienen los consumidores o usuarios al momento de adquirir un bien o servicio, cuando este no cumple con el uso por el cual fue adquirido. Se realizó durante todo el mes de enero mediante cortos, un video promocional, volantes y charlas.

“Que el Amor No Consuma tu Bolsillo”

Esta consistió en la orientación a los consumidores previos a la fecha festiva del 14 de febrero, día en el cual los consumidores o usuarios incrementan sus gastos innecesariamente, para que hicieran conciencia sobre un consumo responsable y verificar las ofertas promocionales a fin de garantizar sus intereses económicos. Se realizó durante todo el mes de febrero mediante cortos, un video promocional, volantes y charlas.

“En Semana Santa: ¡Llévate tus derechos!”

Tuvo como finalidad orientar a la ciudadanía sobre los derechos que le asisten en los servicios de hospedaje, transporte, alimentación, a su vez de las obligaciones que tienen los proveedores de cumplir sus deberes ante la promoción y venta de un producto o servicio.

Durante la campaña, se intervinieron todos los establecimientos comerciales de Andrés, Boca Chica, dado que es la playa que recibe mayor número de vacacionistas en esa época del año, siendo decomisados miles de productos alimenticios, incluyendo bebidas alcohólicas, que estaban en venta, sin estar aptos para el consumo humano.

A la vez, se trabajó preventivamente con los vendedores informales de comida para enseñarles desde manipulación de alimentos hasta la colocación visible de los precios a sus productos a fin de que los consumidores no resultaran afectados. A dichos vendedores se les suministraron mascarillas, mandiles, guantes, gorros del pelo y unas pizarras para la colocación del precio.

Se realizó durante todo el mes de marzo mediante cortos, un video promocional, volantes y charlas.

“Cobros indebidos por pago con tarjeta de crédito”

Esta tuvo como objetivo no permitir el cobro de comisiones o recargos extras hechos por los comercios cuando paguen con tarjetas de crédito al adquirir bienes y servicios

Esta campaña fue realizada por las redes sociales y charlas en ella se exhortó a los consumidores o usuarios a verificar sus facturas o comprobantes de pago, para proceder a la reclamación y tener un instrumento de prueba al momento de dirigirse a Pro Consumidor. Se realizó en el mes de abril.

“Todo lo que regales a mamá tiene respaldo”

Con esta se orientó a la población en esta época donde aumentan las compras, sobre la importancia de darle buen uso a sus ingresos económicos y reclamar sus derechos si el bien o servicio no es adecuado.

Esta campaña fue realizada en el mes de mayo por las redes sociales, charlas, videos, presentaciones televisivas y de radio y con ella se exhortó a los consumidores o usuarios a exigir que los precios estén visibles y que le facturen el precio ofertado, así como también, que verifiquen que se cumplan los términos y condiciones de las promociones.

“Importancia de las etiquetas para el consumidor”

Cabe resaltar, que hemos desarrollado una campaña de sensibilización y concienciación sobre la importancia de las etiquetas para el consumidor, referente a los beneficios de leerla, que deben contener las mismas y que tomar en consideración antes de adquirir un producto. Estas acciones se han desarrollado a través de los medios de comunicaciones escrito, así como las redes sociales, impactado hasta la fecha un total 133, 074 personas.

Asimismo, se ha mantenido una interacción constante de preguntas y respuestas en las redes sociales, cumpliendo de esta forma nuestro rol de resguardar la salud y seguridad del consumidor, así como sus intereses económicos, de modo que pueda efectuar una adecuada y razonada elección del producto que va a consumir.

“En Navidad y Año Nuevo, Pro Consumidor te respalda”

Con el fin de proteger los derechos y la economía de los ciudadanos durante la temporada navideña 2016, se desarrolló una campaña de orientación e información que comprendió la difusión de mensajes y consejos para concienciar a los consumidores sobre sus derechos. Estas orientaciones se complementaron con acciones de inspección y atención a denuncias.

Con dicha campaña se reforzó la vigilancia en la venta de alimentos en los supermercados, colmados y mercados, garantizando que la idoneidad de los productos, contenido, precios y calidad fuera la requerida. Al mismo tiempo se monitoreó las promociones en los diversos medios publicitarios y se verificó el cumplimiento de entrega de garantías por parte de los proveedores en los sectores de electrodomésticos, vestidos, tiendas de muebles, juguetes, entre otros.

De igual forma se verificó que en las ventas a crédito se informara claramente el monto de intereses, tasas mensuales o anuales de interés, gastos extras y formas de amortización del capital. Se verificó además que los establecimientos visitados contaran con un sistema de reclamos, y en su defecto que tuvieran disponibles el Libro de Reclamaciones.

Análisis de Publicidad y Estadística

Este Departamento tiene como función principal realizar estudios de mercado, mediante encuestas, análisis de precios y de abasto de los bienes y servicios que por su incidencia en el gasto familiar sean considerados como de primera necesidad, con fines de orientación y educación al consumidor, y a su vez verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y vigentes en lo referente a la publicidad y precios de los productos y servicios que se comercializan en el mercado.

De igual forma se realizaron durante este período 6 monitoreos de precios de medicamentos de marcas específicas y genéricos.

Con la finalidad de fortalecer la vigilancia y control del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios no sean víctimas de una publicidad engañosa y sus intereses económicos no sean afectados, en este año se han realizado 217 inspecciones por denuncia y oficiosas, encontrándose 224 irregularidades (ver gráficos 2 y 3). Las no conformidades más recurrentes encontradas son: artículos no disponibles, ofertas no señalizadas, precio difiere del publicado, utilización de leyendas, utilización de artículos como referencia, publicidad engañosa.

Gráfico No. 2

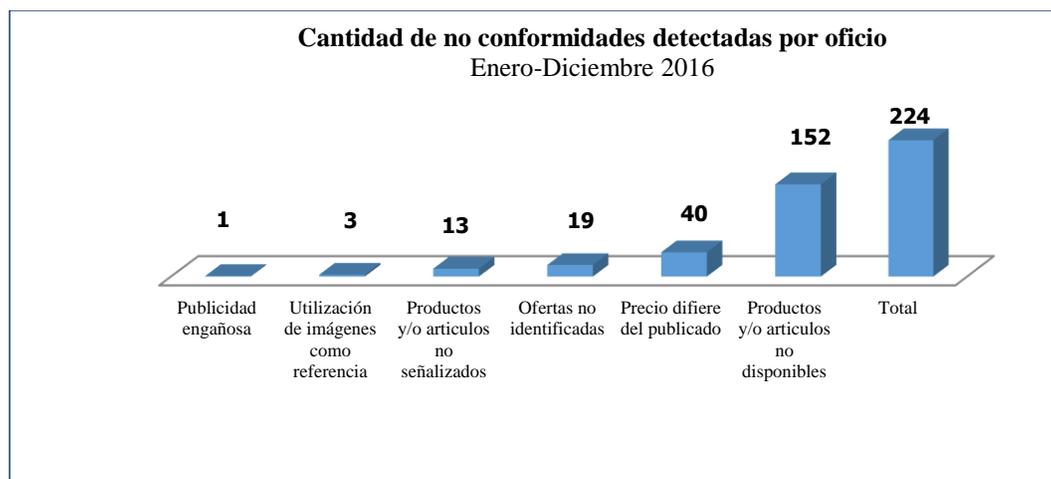
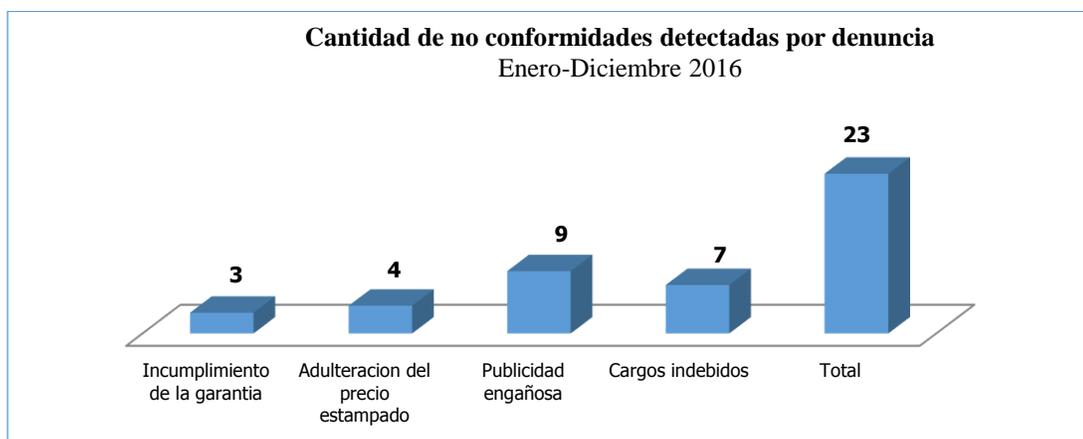


Gráfico 3



Con el objetivo de identificar las no conformidades en que incurren los proveedores de bienes y servicios en materia de publicidad, se realizaron 16 análisis publicitarios, detectándose de forma recurrente la falta de información veraz, violación a la normativa existente en materia de publicidad, publicidad comparativa, publicidad engañosa.

Apegados a los preceptos establecidos en la en la Ley No. 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario se lleva a cabo un programa de capacitación denominado "Hacia una Publicidad Responsable" donde se han impactado 790 representantes de establecimientos comerciales y miembros de agencias publicitarias.

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.

El ciudadano puede acceder a este servicio a través de una línea telefónica libre de cargo, mediante el portal web institucional, a través de las redes sociales o de forma presencial, tanto en Santo Domingo en su sede principal y en Megacentro, o en una de las oficinas establecidas en diversas provincias del país: Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, Barahona, San Juan de la Maguana y Hato Mayor, San José de Ocoa, San Cristóbal y Monte Plata. En este período se han instalado, además de las oficinas antes mencionadas, dos unidades móviles que funcionan, como un espacio donde el consumidor puede realizar sus procesos de reclamación o denuncia. También los usuarios pueden acceder a través de los medios que ha establecido el gobierno central, la línea 311 y *462.

Durante el periodo enero-diciembre 2016 se realizaron 14,766 operaciones relacionadas con servicios prestados a los consumidores (ver tabla No. 6). Estas contemplan reclamaciones, denuncias, orientaciones y quejas. Las reclamaciones totalizaron 3,107 las cuales son captadas de manera presencial, por el centro de contacto telefónico y por las redes sociales (Facebook y twitter), así como por correo electrónico y página web. De igual forma, se recibieron 2,697 denuncias, 85 quejas, 31 mediaciones y se ofrecieron 8,846 orientaciones.

Tabla No. 6

TOTAL DE OPERACIONES ACUMULADAS SEGÚN TIPO ENERO -DICIEMBRE 2016	
Operaciones	Total
Orientaciones	8,846
Reclamaciones	3,107
Denuncias	2,697
Quejas	85
Mediación	31
Total	14,766

El comportamiento de las operaciones según la oficina en donde acudió el consumidor fue el siguiente:

Tabla No. 7

OPERACIONES REALIZADAS SEGÚN OFICINA PROVINCIAL ENERO -DICIEMBRE 2016	
Oficinas	Total
Santo Domingo	9,530
Punto GOB (Megacentro)	918
Santiago	965
Barahona	478
San Pedro de Macorís	418
San Francisco de Macorís	656
San Juan de la Maguana	415
Hato Mayor	1,133
San José de Ocoa	151
Oficina Móvil	101
TOTAL	14,766

Conciliación

Durante este período se han conciliado 1,646 casos (ver tabla No. 8 y gráfico No. 4), correspondientes tanto a la oficina principal como a las diferentes oficinas regionales. Estos acuerdos han representado un retorno económico para el consumidor por un valor de RD\$30,622,071.84 (ver tabla No. 9 y gráfico No. 5).

Tabla No. 8

CASOS CONCILIADOS SEGÚN OFICINA PROVINCIAL ENERO -DICIEMBRE 2016	
Oficina Provincial	Total
Santo Domingo	1090
Megacentro	232
Santiago	122
Barahona	68
San Pedro de Macorís	32
San Francisco de Macorís	33
San Juan de la Maguana	44
San José de Ocoa	3
Hato Mayor	23
TOTAL	1,646

El porcentaje de los casos conciliados según la oficina donde se registró la operación es el siguiente:

Gráfico No. 4

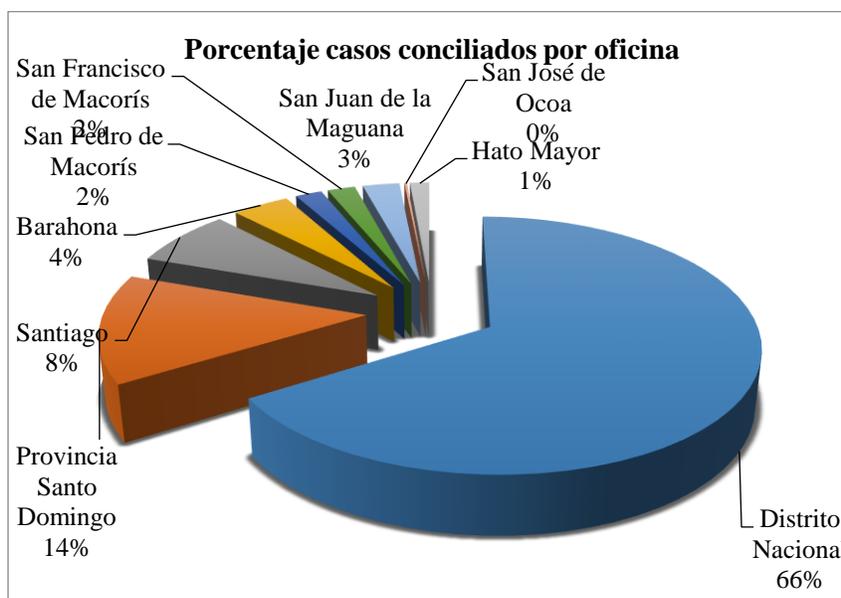
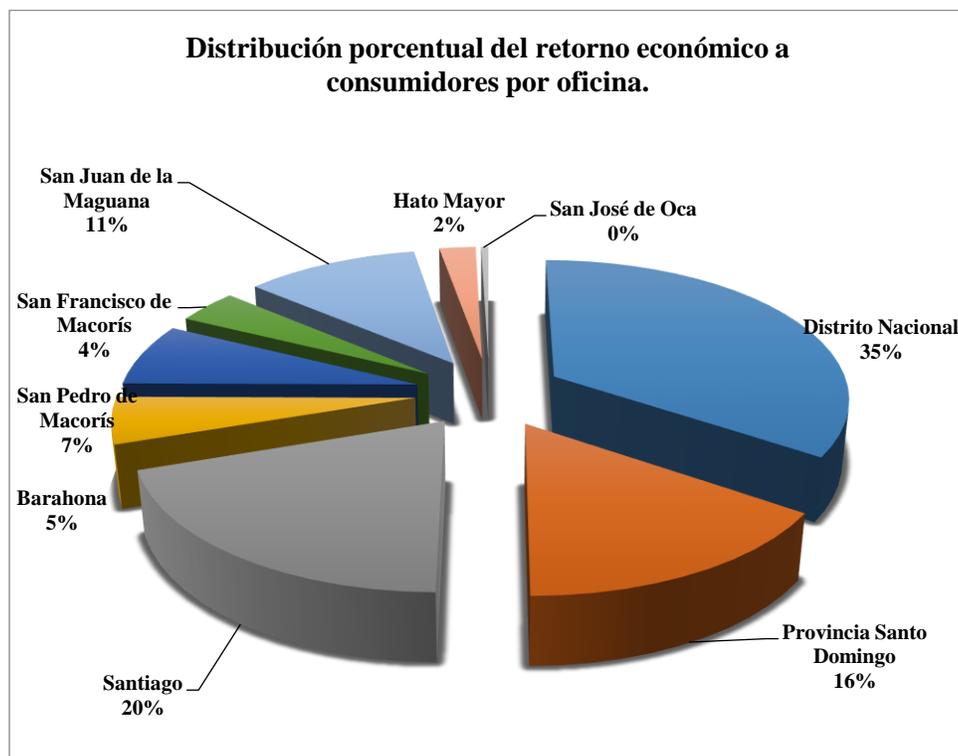


Tabla No. 9

TOTAL RD\$ RETORNADO AL CONSUMIDOR ENERO -DICIEMBRE 2016	
Oficina Provincial	Total
Santo Domingo	RD\$11,689,754.51
Megacentro	RD\$5,277,388.51
Santiago	RD\$6,693,990.15
Barahona	RD\$1,806,721.09
San Pedro de Macorís	RD\$2,435,490.22
San Francisco de Macorís	RD\$1,327,614.55
San Juan de la Maguana	RD\$3,732,916.10
Hato Mayor	RD\$782,006.18
San José de Oca	RD\$155,018.18
TOTAL	RD\$33,900,899.49

Gráfico No. 5



Protección jurídica

Dando cumplimiento a la tarea de garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y consumidores de bienes y usuarios de servicios se ha trabajado para dar respuesta con mayor celeridad, eficacia y eficiencia a los servicios reclamados por la ciudadanía. Fruto de la aplicación de la Ley de protección al consumidor se han interpuesto 151 multas. Entre los establecimientos multados están supermercados, colmados, plantas de agua, establecimientos que no poseen el Libro de Reclamaciones, entre otros.

En este período se ha obtenido ganancia de causa en el Tribunal Superior Administrativo de cuatro sentencias (ver tabla No. 10), en donde se ha reconocido la actuación correcta de Pro Consumidor en la competencia de aplicación de la Ley No. 358-05.

Tabla No. 10

SENTENCIAS DEL TRIBUNAL SUPERIOR ADMINISTRATIVO FAVORABLES A PROCONSUMIDOR PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2016	
Razón Social/ Persona	Sentencia / Expediente No.
1. Orange Dominicana, S.A.	405-2016
2. Aurich Guerrero & Asociados, S.R.L.	295-2016
3. SCB Hispaniola Dominicana, S.R.L.	296-2016
4. HI-FI, S.R.L.	204-2016

Estas sentencias favorables impactan no solo al consumidor en particular favorecido con los resultados, sino que se cumple con el mandato legal a que llama la Ley No. 358-05 a Pro Consumidor, en lo que respecta a la protección efectiva de los intereses económicos de los consumidores; al mismo tiempo, éstas decisiones crean precedente jurisdiccional que favorecen a la seguridad jurídica de la protección de esos derechos. Verbigracia, la sentencia que confirma una resolución de Pro Consumidor que declara violación al derecho a la información en tanto que un concurso no estaba registrado en Pro Consumidor como dispone la ley, esto fortalece no solo para ese consumidor en particular, sino a todos aquellos a quienes pudiera serles vulnerado sus derechos pero que contando con precedentes como éstos todo el esquema de protección se ve favorecido.

Dirección territorial

Pro Consumidor desarrolla su accionar desde diversas oficinas que operan en todo el territorio dominicano. La presencia de las oficinas provinciales se convierte en una extensión del accionar de Pro Consumidor. Estas oficinas se encuentran en Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, San Pedro de Macorís, Hato Mayor, Barahona, San Juan de la Maguana, San José de Ocoa, San Cristóbal y Monte Plata. Este año se ha puesto en marcha el proyecto “Pro Consumidor Móvil”, con dos oficinas que estarán brindando los servicios de recepción de denuncias y reclamaciones, conciliación y orientación, en unidades

móviles que podrán ser trasladadas a las comunidades hasta que se formalice la apertura de una oficina local. Durante el funcionamiento piloto ha estado operando en el municipio de Haina.

Durante esta gestión Pro Consumidor ha dado apertura a dos nuevas oficinas, una en la región sur, en la provincia de San Cristóbal, y otra en la región este en la provincia de Monte Plata. La apertura de estas nuevas oficinas forma parte de la estrategia de expansión territorial institucional con el objetivo de incrementar en la población, el acceso a los servicios públicos.

Convenios interinstitucionales

A fin de reforzar el esfuerzo realizado por Pro Consumidor, de amparar los derechos de los consumidores, esta Institución ha convenido acuerdos con otras instituciones. Las instituciones con las cuales se ha firmado acuerdo de cooperación son:

Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC).

Con el objetivo de establecer una relación de colaboración mutua en actividades que apoyen el desarrollo de ambas partes. Desarrollar acciones conjuntas dirigidas a promover y dirigir una cultura de calidad en RD y promover la necesidad de acreditación de aquellas entidades que evalúan la conformidad

Asociación de Mayoristas en Provisiones de Santiago, AMAPROSAN

Para realizar conjuntamente acciones de promoción de las buenas prácticas comerciales. Garantizar la calidad y seguridad de las provisiones distribuidas y comercializadas en el mercado. Fortalecer la cadena de distribución entre los mayoristas, detallistas y el consumidor final. Involucrar autoridades sectoriales para tomar acciones encaminadas a mejorar las condiciones de los comerciantes de AMAPROSAN

Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de Viviendas (ACOPROVI).

Con la finalidad de promover la calidad de las construcciones de viviendas en el mercado nacional. Garantizar seguridad en la construcción y calidad en el sector vivienda. Establecer sinergias con otras instituciones públicas y privadas en aras de promover la calidad y seguridad de los insumos y maquinarias utilizadas en la construcción de viviendas. Impulsar buenas prácticas comerciales y vinculación comercial.

Junta de Aviación Civil (JAC).

Para promover la calidad en los servicios de transporte aéreo y servicios aéreos en general, para que sus prácticas redunden a favor de los usuarios. Promover el cumplimiento de las normas y reglamentos del sector de la aviación civil para favorecer a los usuarios. Propiciar iniciativas en temas vinculados a la aviación civil

Asociación de Abogados de Santiago.

Con el objetivo de impulsar los beneficios del proceso de conciliación como solución alterna de conflictos. Realizar programas de capacitación sobre Derecho de Consumo. Promover iniciativas para estudiantes y egresados de derecho.

Organización Nacional de Empresas Comerciales

Se busca impulsar el conocimiento y el cumplimiento de las resoluciones, normas y reglamentos técnicos relativos a productos comercializados al detalle e impulsar acciones a favor del cumplimiento de la NORDOM 53. Promover el aporte del sector comercial en la discusión de regulaciones que puedan ser de su interés. Revisar y establecer criterios definidos sobre las responsabilidades de los proveedores.

Organización no gubernamentales Innovación Rural y el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) Monte Plata.

Con la finalidad de promover programas de capacitación sobre producción y consumo sostenible, involucrando a productores y consumidores a través de talleres, charlas, encuentros, jornadas educativas, entre otras actividades.

Ayuntamiento de San Cristóbal

Busca promover el cumplimiento de las normativas en materia de consumo para favorecer a los consumidores y usuarios. Facilitar el acceso a servicios que ofrece Pro Consumidor a todas las zonas rurales y urbanas de la provincia San Cristóbal, incluyendo sus Distritos Municipales, mediante la gestión de espacios para la instalación de oficinas móviles y permanentes de Pro Consumidor.

III.2 Indicadores de Gestión

III.2.1 Perspectiva Estratégica

a) Metas Presidenciales

Pro Consumidor desarrolla su misión acorde con los lineamientos trazados en la Estrategia Nacional de Desarrollo. En el eje No. 3, objetivo general 3, en su objetivo específico 4 la END plantea lograr acceso universal y uso productivo de las tecnologías de información y comunicación. Respondiendo a este mandato, se crea el programa República Digital, mediante el Decreto 258-16, de fecha 16 de septiembre de 2016. Pro Consumidor ha desarrollado tres iniciativas acordes con este programa, las cuales permitirán ofrecer sus servicios a los consumidores a través de medios digitales, acercando la administración pública a los ciudadanos.

Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)

Se ha creado el **Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)**, un apartado web donde los consumidores pueden conocer el valor de los productos que venden en los comercios en tiempo real.

Dicho programa, está enfocado en los productos de consumo masivo (canasta básica), y tiene como objetivo general informar a la población sobre el comportamiento de los precios y a la vez, mediante dicho apartado el consumidor podrá:

- Comparar los precios de más de 190 productos.
- Conocer el establecimiento comercial que oferta un producto específico al precio más bajo.
- Localizar la tienda con el menor costo por grupo de productos en la zona geográfica que selecciones.

El levantamiento de información de este sistema se hace con una base de rutas pre-establecidas, las cuales, por el momento y de manera piloto, contiene la información de las principales cadenas de supermercados del país. La Institución busca integrar en el mediano plazo establecimientos medianos, colmados y mercados.

El programa piloto de este sistema, se ha implementado en el gran Santo Domingo.

ProConcilia

Se está desarrollando un proceso de “Conciliación en Línea” con el objetivo de realizar un proceso simplificado que permita dirimir las controversias entre los consumidores y proveedores por la vía digital.

Este sistema permitirá, una vez iniciado un caso, presentar las evidencias y documentos por la vía digital y realizar el proceso conciliatorio mediante esta vía con la misma validez jurídica que la presencial. Esta iniciativa, además de ahorrar recursos y tiempo en traslados, se inserta en la dinámica de la Republica Digital, una prioridad del Gobierno Dominicano.

ProconApp

Aprovechando la facilidad y pertenencia masiva de celulares por la mayoría de los consumidores dominicanos, la aplicación “Procon” surge con el objetivo de ser una herramienta multifuncional que le permita a los usuarios beneficios, tales como:

- Información recopilada de las ofertas diarias de los supermercados más visitados por los consumidores.
- Visualización de los precios de los artículos de la canasta básica conforme al supermercado de su selección (SIDIP).

- Fecha exacta para facilitar la orientación al usuario en cuanto al día de las ofertas
- Acceso a una sección de redes para facilitar el contacto con las cuentas institucionales en las diferentes redes sociales.

Contará además con una sección de denuncias móviles para realizar reclamos, petición de orientaciones y demandas con datos adjuntos.

b) Índice Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

Según se establece en el artículo No. 2, literal d) del programa República Digital se persigue promover reformas y rediseños de procesos que hagan más ágiles y eficientes los procedimientos internos de las entidades del sector público, haciendo énfasis en el uso de las tecnologías. En tal sentido, se han rediseñado e insertado en el portal web los formularios digitales, utilizados por los consumidores para el requerimiento de los servicios que ofrece Pro Consumidor.

En vista a que las redes sociales constituyen un canal de comunicación directo y ágil, se ha diseñado una estrategia de contacto y atención personalizada con los consumidores y usuarios, ofreciendo información relevante y realizando los trámites iniciales de los servicios.

c) Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

La Planificación de RRHH es básica para el funcionamiento y proyección de las acciones que se desarrollan en cada institución. Como cada año, Pro Consumidor cuenta con su plan operativo que traza las pautas para el cumplimiento de metas, asociadas al desempeño de cada uno de los servidores públicos. Durante este período se ha realizado la redistribución del personal, de acuerdo a sus competencias, para que su desempeño sea más eficiente y se logren mejores resultados en los servicios que ofrece la institución.

El desarrollo y profesionalización de los Recursos Humanos, garantiza una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos; además se incrementa su productividad y se promueve un ambiente de estabilidad que facilita la supervisión y sentido de pertenencia hacia la institución. En este sentido la capacitación continua del personal ha permitido el crecimiento y profesionalización de los servicios que se ofrecen a los consumidores.

Con relación a los criterios de gestión de la compensación, del desarrollo y de las relaciones humanas, es importante señalar que en este período se han

realizado reajustes salariales, de acuerdo a la posibilidad presupuestaria y se está en proceso de establecer una política de escala salarial.

El reconocimiento y la compensación son acciones motivadoras para el buen desempeño laboral. En este sentido, el resultado de la evaluación por desempeño ha permitido reconocer y compensar el buen trabajo realizado por los colaboradores.

III.2.2 Perspectiva Operativa

a) Índice de transparencia

Según se establece en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en su eje No. 1, la República Dominicana se encamina a ser un Estado con instituciones eficientes y transparentes, al servicio de una ciudadanía responsable, participativa, que garantiza la seguridad y promueve el desarrollo y la convivencia pacífica. Para lograr esto, plantea como objetivo específico estructurar una administración pública eficiente, que actúe con ética y transparencia, orientada a la obtención de resultados, al servicio de la ciudadanía y del desarrollo nacional.

En tal sentido, en Pro Consumidor se da fiel cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No.200-04, garantizando al

ciudadano el acceso a una información completa, veraz y oportuna de nuestro accionar como institución pública.

En cuanto a los logros en general alcanzados por esta oficina podemos resaltar con suma satisfacción los siguientes:

Cumplimiento del tiempo respuesta

En el periodo de enero a noviembre del año 2016 ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI); al efecto fueron recibidas tanto físicas, virtuales y telefónicas la cantidad de 88 solicitudes, siendo respondidas de forma veraz y oportuna en cumplimiento a nuestros indicadores internos, categorizado según la fuente de la respuesta, en una escala de 1 a 15 días para la respuesta y entrega al solicitante.

Alrededor de un uno (1%) de las solicitudes de información fue remitida a otro órgano por cuestiones de competencia, a lo que dimos el debido seguimiento hasta ser respondida al ciudadano en tiempo hábil.

Meta alcanzada es este apartado, aproximadamente un noventa y nueve por ciento (99%)

Sección -Transparencia.

Hemos asumido el tema de la transparencia como un reto para el presente y el porvenir; por lo que en este aspecto la institución ha realizado múltiples actualizaciones en los niveles informacionales en el índice completo de contenidos, a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa según aplica. Cabe destacar en este sentido, que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia, nos ha evaluado en el transcurso del presente año a la fecha abajo señalada, otorgando calificaciones de gran relevancia en la escala siguiente: (ver tabla No. 11)

Tabla No. 11

Calificación otorgada por la DIGEIG	
Enero	96.73
Febrero	93.46
Marzo	93.46
Abril	92.75
Mayo	96.73
Junio	96.73
Julio	99.2
Agosto	94.59
Septiembre	96.73
Octubre	96.73

Los meses de noviembre y diciembre no están en la tabla anterior (tabla No. 11) debido a que el organismo correspondiente no ha ofrecido la calificación oficial al momento de realizar este informe.

b) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

En cumplimiento de la Ley No. 340-06 y del Decreto No. 164-13, Pro Consumidor publica su PACC, con un monto de RD\$21,835,895.42. (Ver anexo No. 2)

c) Auditorías y Declaraciones Juradas

Por otra parte, en cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre declaración jurada de bienes, aplicada a los funcionarios públicos, se envió a la Contraloría la declaración jurada de la Directora Ejecutiva y la encargada de Compras y Contrataciones, las cuales se publicaron con su constancia de recepción. (Ver Anexo No. 3)

III.2.3 Perspectiva de los Usuarios

a) Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

La Línea 311 de Atención Ciudadana, creada como medio de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas,

reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública, conforme lo establece el decreto no. 694-09 de fecha 17/9/2009, la OAI es el enlace entre este programa y las instituciones a cargo del mismo. En este sentido hemos respondido doce (12) denuncias y quejas a través de este servicio, convirtiéndolo en un medio de adicional a los ofrecidos, para dar respuesta oportuna a los ciudadanos.

III.3 Otras acciones desarrolladas

Pro Consumidor en las calles

En este periodo se desarrolló un plan piloto denominado “Pro Consumidor en las Calles”, cuyo objetivo fue tener contacto en los barrios y lugares apartados con intervenciones masivas por un periodo de tiempo determinado.

Este proyecto inició con un proceso de información sobre la importancia de contar con los documentos de propiedad de ciudadanos que adquirieron motocicletas y que no se les ha entregado sus matrículas originales.

Este operativo tuvo su primera fase en el Distrito Nacional, y fue realizada por un personal capacitado de la institución, logrando como resultado que se

hayan posibilitado dotar a estos ciudadanos de sus correspondientes matrículas tras procesos ejecutados por la Institución.

Pro Consumidor Móvil

Con el objetivo de acercar los servicios de la institución a los ciudadanos que residen en zonas donde no existe presencia permanente, se instalaron dos unidades móviles de Pro Consumidor para recibir denuncias, quejas, y reclamaciones, así como para ofrecer orientación a los ciudadanos sobre sus derechos como consumidores.

Las unidades móviles han funcionado, una en el municipio de Haina, provincia San Cristóbal, y otra en la provincia Monte Plata.

IV. Gestión Interna

IV.1 Desempeño financiero

(Ver Anexo No. 4)

IV.2 Contrataciones y Adquisiciones

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 Dirección General de Contrataciones Públicas, 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, en cumplimiento del Decreto No. 164-13.

Cabe señalar que no se han realizado compras utilizando el proceso de licitación, porque no ha habido monto por concepto de compras que amerite este procedimiento. Se realizó un proceso de compras mediante comparación de precios y los demás han sido a través de compras menores y compras directas.

En cuanto al resumen de compras y contrataciones realizadas en el período, se evidencia que se han ejecutado por un monto de RD\$13,105,609.41.

La distribución de procesos se muestra en la tabla No. 12 y la relación de Compras y Contrataciones Clasificadas por Rubros se encuentra en la tabla No. 13.

Tabla No. 12

PROCESOS DE COMPRAS REALIZADOS DURANTE EL PERIODO ENERO-OCTUBRE 2016

DESCRIPCION DEL PROCESO	Mes											TOTAL PROCESOS	TOTAL RD\$	
	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16				
LICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
PROCESO DE EXCEPCION	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	5	1,842,490.00
COMPARACION DE PRECIOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,106,312.54
COMPRAS MENORES	1	0	1	2	2	2	3	0	1	0	0	0	12	2,535,975.40
COMPRAS DIRECTAS	13	28	43	35	35	51	47	35	28	16	0	0	331	7,620,831.47
TOTALES	15	28	45	37	38	54	51	35	30	16	16	349	RD\$13,105,609.41	

Tabla No. 13

Relación de Compras y Contrataciones Clasificadas por Rubros
Correspondiente al Periodo Enero-Noviembre de 2016

RUBROS	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total
ALIMENTOS Y BEBIDAS	30,339.88	37,858.00	133,825.29	227,839.74	152,027.26	166,268.23	63,286.48	145,386.92	71,963.56	50,388.15	79,295.25	1,158,478.76
ALQUILERES	-	-	-	-	-	1,180.00	-	-	-	-	-	1,180.00
AUDIOVISUALES	-	-	-	-	-	-	-	73,938.62	-	-	-	73,938.62
ARTICULOS DEL HOGAR	9,260.21	-	25,090.04	7,472.28	-	7,139.00	19,850.20	21,961.58	-	-	-	90,773.31
ARTICULOS DE LIMPIEZA, HIGIENE, COC.	-	-	26,679.80	-	-	-	-	-	-	-	8,685.00	35,364.80
CAPACITACION	-	-	-	20,000.00	-	306,000.00	314,640.00	-	8,000.00	-	-	648,640.00
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	188,750.00	25,800.00	-	91,000.00	54,600.00	243,660.85	106,200.00	131,850.00	154,700.00	120,550.00	118,000.00	1,235,110.85
COMPONENTES PARA VEHICULOS	-	22,264.62	-	-	-	22,511.84	6,210.14	-	6,000.01	-	-	56,986.61
CONSTRUCCION Y EDIFICACION	-	-	-	-	240,602.49	-	-	-	-	-	-	240,602.49
CONSULTORIA	-	-	8,850.00	12,744.00	315,060.00	4,720.00	409,460.00	14,160.00	757,560.00	-	14,160.00	1,536,714.00
EQUIPO DE SEGURIDAD	-	-	-	-	-	-	-	14,160.00	-	-	-	14,160.00
EQUIPOS AUDIOVISUALES	-	-	301,136.00	-	-	-	-	-	-	-	-	301,136.00
FERRETERIA Y PINTURA	-	83,023.49	14,748.82	4,366.00	7,504.80	146,257.56	3,029.24	34,613.71	8,153.22	-	-	301,696.84
IMPRESNTAS Y PUBLICACIONES	167,914.00	90,860.00	180,422.00	3,157.00	34,738.02	-	513,731.88	79,624.46	24,361.73	73,124.01	478,271.07	1,646,204.17
INFORMATICA	-	75,581.36	1,113,747.2	327,025.20	43,297.14	88,460.26	-	-	-	-	-	1,648,111.68
MAQUINARIA	-	-	-	-	26,504.69	-	57,355.08	-	-	-	-	83,859.77
MATERIALES EDUCATIVOS	-	-	-	-	30,600.00	-	-	-	-	-	15,000.00	45,600.00

MATERIALES Y SUMINISTROS DE OFICINA	10,284.41	78,433.97	143,084.48	130,299.17	86,680.99	331,196.47	124,383.80	139,122.00	225,474.40	40,828.00		1,309,787.69
MATERIALES Y SUMINISTROS DE LIMPIEZA	-	-	4,801.37	-	16,115.26	42,019.79	-	-	55,369.04	-		118,305.46
MATERIALES Y SUMINISTROS ELECTRICOS	-	-	-	-	-	17,833.86	47,956.91	8,043.77	-	-		73,834.54
MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA	-	-	-	-	84,661.00	-	-	-	-	-		84,661.00
MUEBLES Y MOBILIARIOS	-	-	8,599.73	107,086.22	-	223,470.29	355,447.00	64,843.95	166,834.91	-		926,282.10
PRODUCTO, MEDICO, FARMACIA Y LAB.	-	-	15,248.27	-	4,789.93	14,934.18	-	-	-	-	16,042.56	51,014.94
PROTOCOLO	-	7,080.00	21,889.00	5,310.00	-	-	7,080.00	163,580.60	8,850.00	-		213,789.60
PUBLICIDAD	-	-	-	-	-	-	42,480.00	29,205.00	-	122,961.44		194,646.44
SERVICIO DE SALUD	-	-	-	3,800.00	43,740.00	-	12,960.00	-	-	29,160.00		89,660.00
SERVICIO MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	58,528.00	55,932.00	68,263.00	15,694.00	79,060.00	75,451.01	40,591.01	-	-	4,720.00		398,239.02
TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO	-	-	48,948.00	107,210.16	56,500.00	303,827.54	116,545.32	120,500.00	16,773.35	176,023.73	38,541.59	984,869.69
TEXTIL, INDUMENTARIA, ART.	-	28,320.00	93,957.50	-	-	62,127.00	51,920.00	52,982.00	20,650.00	-		309,956.50
TOTALES RD\$	465,076.50	505,153.44	2,209,291.02	1,063,003.77	1,276,481.58	2,057,057.88	2,293,127.06	1,093,972.61	1,524,690.22	617,755.33	767,995.47	13,873,604.88

Tabla No. 14

Relación de Proveedores Contratados

Correspondiente al Periodo Enero-Noviembre de 2016

PROVEEDOR	TIPO DOCUMENTO BENEFICIARIO	TIPO DE EMPRESA	MONTO CONTRATADO
ABASTECIMIENTO COMERCIALES FJJ, SRL	RNC/130855773	NO CLASIFICADA	75,378.40
ABREU FAST PRIN	RNC/131087728	MICRO EMPRESA	8,024.00
ALFA DIGITAL	RNC/130942562	MICRO EMPRESA	153,400.00
AGUA CRYSTAL	RNC/124027812	GRAN EMPRESA	49,500.00
ALTA GASTRONOMIA	RNC/131094912	NO CLASIFICADA	32,922.00
AUTO REPUESTOS RAFY	RNC/130334366	NO CLASIFICADA	6,000.01
ASESORES DE VIAJES	RNC/101087102	MICRO EMPRESA	48,948.00
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	RNC/401036924	PEQUEÑA EMPRESA	20,000.00
BAROLI TECHNOLOGIES,	RNC/130267741	PEQUEÑA EMPRESA	284,417.76
BDC SERRALLES	RNC/101054832	NO CLASIFICADA	12,246.94
BDO ESENA, SRL.	RNC/101725559	NO CLASIFICADA	314,640.00
BONDELIC	RNC/101622832	NO CLASIFICADA	5,699.81
CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE SANTO DOMINGO	RNC/401023687	NO CLASIFICADA	8,000.00
CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE LA VEGA REAL INC.	RNC/403012583	NO CLASIFICADA	42,480.00
CAMARA SHOP	RNC/130600473	NO CLASIFICADA	301,136.00
CARPAS DOMINICANAS	RNC/130528144	MEDIANA EMPRESA	101,574.99
CENTRO CUESTA NACIONAL	RNC /101019921	NO CLASIFICADA	264,935.45
CLAVE SIETE	RNC /101810743	MICRO EMPRESA	94,164.00
CLIP INTERNACIONAL	RNC /130257795	NO CLASIFICADA	49,470.08
COLMADO CAFETERIA ORTIZ	RNC/130448647	PEQUEÑA EMPRESA	147,896.44
COMARFE, SRL	RNC/130903638	PEQUEÑA EMPRESA	14,160.00
COMBUSTIBLES SUR	RNC/130223157	MEDIANA EMPRESA	353,950.00
COMERCIAL CRIFA	RNC/130769338	MICRO EMPRESA	120,941.54
CONSTRUCTORA LUGO	RNC/101129298	MEDIANA EMPRESA	240,602.49
CERARTE, SA	RNC/130680493	MEDIANA EMPRESA	28,089.25



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CORPORACIONES COPYCORD	RNC/130680493	MEDIANA EMPRESA	79,700.24
COMPUDONSA	RNC /101500263	PEQUEÑA EMPRESA	124,159.60
CREACIONES SORIVEL	RNC /101073055	PEQUEÑA EMPRESA	26,550.00
CUMPU-OFFICE DOMINICANA	RNC/130228698	PEQUEÑA EMPRESA	36,555.15
DELTA COMERCIAL	RNC/101011939	NO CLASIFICADA	56,798.52
DISTRIBUIDORES INTERNACIONALES DE PETROLEO	RNC/101831936	NO CLASIFICADA	359,000.00
EDITORA HOY	RNC/101098376	NO CLASIFICADA	29,205.00
EDITORA DEL CARIBE	RNC/ 101003561	NO CLASIFICADA	6,200.00
EDITORA LISTIN DIARIO	RNC/ 101014334	GRAN EMPRESA	207,457.20
ELECTRICOS JE	RNC/101873965	NO CLASIFICADA	26,059.93
ELENA MENDEZ	CED/00101774933	NO CLASIFICADA	88,081.40
ELITE EXTERMINADORA	RNC/130798389	NO CLASIFICADA	35,400.00
ELIAS PEREZ COMBUSTIBLES	RNC/130822492	NO CLASIFICADA	135,000.00
ELKA RAULINA SCHERKER	CED/00113775928	NO CLASIFICADA	300,900.00
EQUIPO DIESEL	RNC/ 101584361	GRAN EMPRESA	14,760.85
EL RELAMPAGO CISTERNA Y PLOMERIA EN GENERAL	RNC/130311285	N/A	29,146.00
EMELY TOURS	RNC /101526513	MEDIANA EMPRESA	56,500.00
ESTACION DE SERVICIO JAVIER	RNC/130605076	NO CLASIFICADA	48,000.00
EXPRESS TRAILER SERVICE	RNC/124007102	NO CLASIFICADA	233,520.00
FACCIA SERV. PUBLICITARIO	RNC/131001211	MICRO EMPRESA	193,355.42
FELIZ RUIZ & CO	RNC/117011546	NO CLASIFICADA	48,000.00
FERMIX	RNC/131398822	NO CLASIFICADA	49,676.02
FERRETERIA AMERICANA	RNC/101009918	NO CLASIFICADA	171,322.92
F & G OFFICE SOLUTION	RNC/130452032	MEDIANA EMPRESA	168,285.44
FREDDY BUFFET	RNC/130758409	NO CLASIFICADA	75,173.08
FOX PUBLICIDAD	RNC/130231712	NO CLASIFICADA	66,080.00
G&D PROMOCIONES	RNC/130162913	PEQUEÑA EMPRESA	5,026.80
GRISELDA MONTAS	RNC/130205183	PEQUEÑA EMPRESA	144,148.80
GRAHAM & WILLKINSON	RNC/130788529	MICRO EMPRESA	10,148.00



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

GRUPO DIARIO LIBRE	RNC/101619262	GRAN EMPRESA	183,031.83
GLOBOS DOMINICANOS PC, EIRL	RNC/131314163	NO CLASIFICADA	10,266.00
GRUPO KRR, SRL	RNC/131046282	NO CLASIFICADA	15,000.00
HARTI SUPPLIES, SRL	RNC/130727066	PEQUEÑA EMPRESA	352,407.00
HYLSA	RNC/101148691	NO CLASIFICADA	47,007.65
IKONOS AUDIOVISUAL GROUP	RNC/130712832	PEQUEÑA EMPRESA	38,704.00
IG SUPLIDORES EXPRESS	RNC/130980004	MICRO EMPRESA	215,988.76
IMPRESORA COLOR PLAS	RNC/130804321	MICRO EMPRESA	222,912.03
IMPRESORA XPRESS, SRL	RNC/101704934	MICRO EMPRESA	51,920.00
IMPROFORMA	RNC/130198812	MEDIANA EMPRESA	74,381.30
INCOMENTAL	RNC/101808411	PEQUEÑA EMPRESA	40,828.00
INDUSTRIA NACIONAL DE LA AGUJA	RNC/401025191	NO CLASIFICADA	62,127.00
INVERPLATA	RNC/101108525	NO CLASIFICADA	54,925.61
INVERSIONES TARAMACA	RNC/130217467	GRAN EMPRESA	14,344.00
INVERSIONES TEJEDA VALERA INTERVA, SRL	RNC/130738582	MICRO EMPRESA	170,668.70
INSTITUTO DE INNOVACION EN BIOTECNOLOGIA E INDUSTRIA (IBI)	RNC/430000167	NO CLASIFICADA	89,660.00
JARDIN NURIS FLOR	RNC/101553792	MICRO EMPRESA	8,850.00
JIMENEZ BAEZ AUTO AIRE	RNC/131220835	NO CLASIFICADA	96,890.98
LAVANDERIA ROYAL	RNC/101781841	NO CLASIFICADA	19,116.00
L B EVENTOS SOCIALES	RNC/124014743	MEDIANA EMPRESA	89,845.20
LIBRERÍA JURIDICA INTERNACIONAL	RNC/130318859	MICRO EMPRESA	30,600.00
LIMCOBA, SRL	RNC/101672562	PEQUEÑA EMPRESA	233,449.75
L R BRISTO CORP, SRL	RNC/130790851	NO CLASIFICADA	69,313.20
LUBRICANTES DIVERSOS, (LUDISA)	RNC/101202556	NO CLASIFICADA	40,532.69
LAVISSETTE COMUNICACIONES	RNC/130944407	PEQUEÑA EMPRESA	15,000.00
MACORISANA DE COMBUSTIBLES, SRL	RNC/130211973	NO CLASIFICADA	8,000.00
MAZARA COMERCIAL	RNC/111157854	NO CLASIFICADA	8,000.00
MEJIA Y ALMARZAR Y ASOCIADOS, SRL	RNC/130478066	MICRO EMPRESA	26,542.10



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MEDIATICOS CONSULTORES EN COMUNICACIONES	RNC/ 130928843	MEDIANA EMPRESA	1,132,800.00
MUEBLES LEON G	RNC/101718013	NO CLASIFICADA	11,189.35
MUEBLES OMAR	RNC/101049847	NO CLASIFICADA	409,161.18
NUEVA EDITORA LA INFORMACION	RNC/102322092	GRAN EMPRESA	108,000.00
OD DOMINICANA CORP	RNC/130695407	NO CLASIFICADA	68,695.26
OFFITEK	RNC/101893931	NO CLASIFICADA	1,163,070.54
OMEGA TECH	RNC/122021523	NO CLASIFICADA	86,242.00
PADRON OFFICE SUPPLY	RNC/130140715	PEQUEÑA EMPRESA	120,976.61
PAT & MELL	RNC/130194904	MEDIANA EMPRESA	38,768.00
PLANTA FISICA PINEIRA	RNC/131336027	NO CLASIFICADA	311,626.81
PEOPLE GROUP DOMINICANA	RNC/131012604	NO CLASIFICADA	19,942.00
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA	RNC/402002585	NO CLASIFICADA	306,000.00
PROTECCION INTEGRAL EMPRESARIAL PIE, SRL	RNC/130792607	NO CLASIFICADA	175,818.00
PUBLICACIONES AHORA	RNC/ 101011122	GRAN EMPRESA	8,650.00
RADIADORES DEL CARIBE	RNC/ 130574847	NO CLASIFICADA	37,642.00
REBOGA	RNC/130759537	NO CLASIFICADA	11,564.00
REFRIGERACION ADAMES	RNC/130899797	MICRO EMPRESA	58,551.60
REFRIGERACION TECNICA	RNC/130033609	MICRO EMPRESA	126,555.00
RESTAURANTE JALAO	RNC/131290647	NO CLASIFICADA	73,382.40
ROSARIO & PICHARDO, SRL (EMELY TOURS)	RNC/101526513	NO CLASIFICADA	48,300.00
SANTOS DALMAU S.A	RNC/101016809	MEDIANA EMPRESA	26,504.69
SANTO DOMINGO MOTORS	RNC/101008067	NO CLASIFICADA	156,846.45
SERVITUR	RNC /101769874	NO CLASIFICADA	84,000.00
SERVICIOS E INSTALACIONES TECNICAS	RNC /101725389	PEQUEÑA EMPRESA	57,355.08
SUPLITODO TINTOR	RNC /131293052	NO CLASIFICADA	47,023.00
SOLUDIVER	RNC/130803341	PEQUEÑA EMPRESA	367,983.83
TRANS DIESEL DEL CARIBE	RNC /101773227	NO CLASIFICADA	184,750.00
TRESA INTERNACIONAL	RNC/130437386	MICRO EMPRESA	35,234.62
TONER DEPOT INTERNATIONAL	RNC/130413772	MEDIANA EMPRESA	228,448.00



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

VICTOR FAST PRINT	RNC/130878463	PEQUEÑA EMPRESA	284,474.40
VARGAS CATERING	RNC/101592941	NO CLASIFICADA	3,127.00
VIAJES ALKASA	RNC/101654643	GRAN EMPRESA	176,023.73
VERTILUZ	RNC/101661437	NO CLASIFICADA	2,950.00
YOSELIN REYES MENDEZ	CED/07600009836	NO CLASIFICADA	8,850.00
TOTAL			13,873,604.88

V. Reconocimientos

Durante el año 2016, Pro Consumidor representado por la Dra. Anina Del Castillo como su Directora Ejecutiva, ha recibido dos reconocimientos:

Oficina Provincial de la Mujer – Hato Mayor.

Este reconocimiento fue entregado en el marco de la “Primera Feria Mirada de Mujer 2016” cuyo lema era “El Cielo es el Límite”. Se entregó como reconocimiento de las instituciones que están al servicio de los ciudadanos de la provincia de Hato Mayor.

Asociación Dominicana de Productores de Leche, Inc (APROLECHE)

Reconoce a Pro Consumidor, en la persona de su Directora Ejecutiva, por su destacado rol al servicio de los mejores intereses del país. Otorgado por la directiva de APROLECHE 2014-2016, dado en Santo Domingo, 16 de diciembre 2016.

VI. Proyecciones para el próximo año

Para el año 2017, PROCONSUMIDOR se orienta a realizar diversas acciones que permitan a los ciudadanos acceder de forma más eficiente a los servicios que presta la institución.

Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP)

En cumplimiento a las metas de gobierno en el área de República Digital, está previsto para el primer trimestre del año de 2017 la entrada en funcionamiento del Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP), que permitirá al usuario comparar en línea los precios de los principales productos de la canasta básica, permitiéndole escoger dónde comprar en base al análisis de mejor precio y mayor proximidad, traducándose esto en ahorro de tiempo, combustible y colaborando al descongestionamiento del tránsito vehicular.

Celebración de audiencias de conciliación virtuales.

Aprovechando los medios tecnológicos, se pretende desarrollar una estrategia que permita realizar las conciliaciones sin la necesidad de traslado físico a una oficina. Para esto se pondrá en marcha un protocolo de citación online para los proveedores, y se diseñará un mecanismo de celebración de audiencias virtuales.

Acreditación de inspectores

Para dar cumplimiento a la Ley No. 166-12, del Sistema Dominicano para la Calidad, la cual reconoce a PROCONSUMIDOR como autoridad nacional reguladora o de inspección, entre otras tareas, se pretende acreditar el personal que realiza tareas de inspección, a fin de dar mayor calidad a los procesos institucionales que requieran las tareas de inspección.

Semana del consumidor.

En torno al día del consumidor, se realizarán, durante una semana, jornadas de orientación en torno a los derechos del consumidor, con la participación de diferentes instituciones cuya misión sea la protección de los derechos en los diversos ámbitos y servicios (energía, comunicaciones, salud, transporte, etc.)

VII. Anexos

- Anexo No. 1: Guías prácticas para el consumidor
- Anexo No. 2: Plan Anual de Compras y Contrataciones 2016
- Anexo No. 3: Declaraciones Juradas
- Anexo No. 4: Desempeño Financiero



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

GUÍA PARA EL REGRESO A CLASES

2016-2017



Antes, Durante y Después

Pro Consumidor defiende tus derechos como consumidor, antes, durante y después de adquirir un producto o servicio.

Como padres y consumidores debemos ejercer un consumo responsable y tomar la mejor decisión de compra:

- ✓ Comparar calidad y precios antes de armar la lista de útiles escolares .
- ✓ Elegir productos y servicios no sólo por economía también por su impacto medioambiental.
- ✓ Cuidar el presupuesto familiar.
- ✓ Verifica en tu hogar que cuentes con artículos que puedan ser reutilizados.



Útiles Escolares

- ✓ Revisa muy bien cada artículo y sus acabados, asegúrate de que contengan instructivos y medidas precautorias. Si tienen algún desperfecto acude al proveedor para que te lo cambie o devuelva el dinero.
- ✓ **Guarda tu factura para futuras reclamaciones.**

Transporte

Exigencias que deben cumplir los transportistas escolares:

- ✓ Que esté autorizado por la Oficina Técnica de Transporte Terrestre.
- ✓ Itinerario del servicio solicitado.
- ✓ Padres y/o tutores suscribir un contrato por escrito.
- ✓ Que no utilice GLP como combustible para su funcionamiento.
- ✓ El vehículo contratado para estos fines no debe superar los 10 años de antigüedad.
- ✓ Ante cualquier eventualidad los padres y/o tutores deben contar con el teléfono y domicilio del conductor.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

¡Primero la Etiqueta!

Nutrition Facts / Información Nutricional

Serving size/Tamaño de porción 500ml (16.9 fl oz)

Servings Per Container/Porciones por envase 1

Per Serving (500ml)

Calories 80

Calorie from Fat 0

Amount %DV

Total Fat/Grasas totales 0g 0%

Saturated Fat/Saturadas 0g 0%

Trans Fat/Grasas Trans 0g 0%

Cholesterol/Colesterol 0g 0%

Sodium/Sodium 4%

Total Carbohydrate/Total Carbohidratos 9%

Dietary Fiber/ Fibra 0g

Sugars/Azúcares 18g

Protein/ Proteínas 0g

Calcium/ Calcio 8%

*Not a significant source of Vitamins and Iron/ No es una fuente significativa de Vitaminas Y Hierro.

*Percent Daily Values are based on a 2,000 Calorie diet/ Porcentajes basados en una dieta De 2,000 calorías

Sabías que:

Las etiquetas son los rótulos o marbetes que se adhieren a un objeto para su identificación, clasificación o valoración.

¿Qué beneficios obtienes como consumidor?

Los ingredientes identificados en la etiqueta te permiten como consumidor tomar decisiones que se adapten a sus necesidades individuales (consultar ingredientes que pueden producir alergias o intolerancias; su contenido energético, los hidratos de carbono, su contenido en grasas, ácidos grasos saturados, fibras y otros).

¿Qué debe contener la etiqueta?

- Nombre del alimento
- Números de registros industrial y sanitario
- Lista de ingredientes, incluyendo el contenido neto
- Nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor, importador, exportador o vendedor del alimento.
- País de origen
- Identificación del Lote
- Fecha de vencimiento
- Instrucciones de conservación.
- Instrucciones para el uso.
- Declaración cuantitativa de los ingredientes

Es muy importante, que cuando compres productos alimenticios previamente envasados, verifiques que la etiqueta esté en idioma español o que contenga una etiqueta complementaria.

Exige tú derecho a estar informado, por tu seguridad y la de los tuyos, no adquieras productos que no cumplan con estos requisitos.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

Antes de realizar una compra, cuestionate:

1

¿ES UN DESEO
O UNA
NECESIDAD?

2

¿ QUÉ USO LE
DARÁS ?



3

¿PUEDO
COMPRARLO
USADO?

¡Tú decides!

4

¿ PUEDE SER
SUSTITUIDO POR
ALGO DE MENOR
COSTO ?



PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**¿CONOCES TUS DERECHOS
BÁSICOS COMO CONSUMIDOR?**



Derecho a la información



Tienes derecho a que la información de los bienes y servicios que te ofrezcan sea clara, veraz, oportuna, suficiente y que la misma esté en idioma español, de modo tal que puedas efectuar una adecuada y razonada elección.

Derecho a la educación



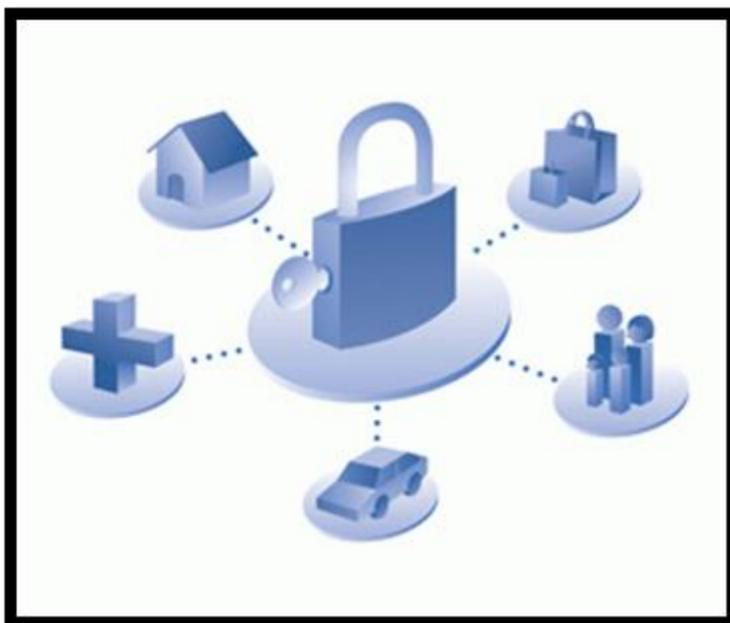
Tienes derecho a la educación necesaria que te permita conocer tus derechos como consumidor y la forma de ejercerlos.

Derecho a elegir al proveedor de tu preferencia



Tienes derecho a acceder a una variedad de productos o servicios que te permitan la libre elección y seleccionar al proveedor que a tu criterio te convenga.

Derecho a recibir bienes y servicios seguros y de calidad



Tienes derecho a que los productos y servicios que sean suministrados o prestados en el mercado no presenten peligro o nocividad ni riesgos imprevistos para tu salud y seguridad.

Derecho a la protección de tus intereses económicos



Tienes derecho a la protección de tus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Derecho al cumplimiento de la garantía



Tienes derecho a sustituir por otro bien o servicio, recibir una rebaja del precio o la devolución del valor pagado, si el artículo no cumple con el uso por el cual lo adquiriste o sea imposible su reparación.

Derecho a reclamar la protección de tus derechos



Tienes derecho a reclamar la protección de tus legítimos intereses, mediante un procedimiento breve y gratuito, que pone a tu disposición Pro Consumidor.

Derecho a conformar asociaciones de consumidores



Tienes derecho a asociarte y constituir agrupaciones de consumidores y/o usuarios de bienes y servicios.

Derecho a convivir en un medio ambiente seguro



Tienes derecho a vivir y trabajar en un medio ambiente digno y sano que no afecte tu bienestar ni sea peligroso.

Los derechos del consumidor han sido consagrados como derechos fundamentales en la Constitución de la República, y enumerados de forma explícita en el artículo 53.

Todo ciudadano está facultado para denunciar o reclamar ante Pro Consumidor cualquier irregularidad causada por algún proveedor de bienes y servicios.

Recuerda que:

Si el proveedor no respeta las cantidades, plazos, términos, condiciones de entrega, garantías y el precio acordado, queremos que te sientas respaldado y que hagas valer tus derechos.

¡ Anímate, Atrévete, Denuncia y Reclama!



809-567-8555
1-809-200-8555
www.proconsumidor.gob.do



GUÍA PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN





¿Sabías que si un proveedor de bienes y servicios vulnera tus derechos como consumidor o usuario, puedes reclamar ante Pro Consumidor?



¿Qué te pasa Ana?

Ay María!!! No sé qué hacer. Compré una lavadora, no me funciona y el proveedor no me la quiere reparar !!!



Pero Ana, ¿sabías que puedes reclamar ante Pro Consumidor?

De verdad? ¿Y me podrías explicar como hacerlo?



Por supuesto! Ven y te explico los pasos que debes seguir.

PASOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

• Antes de acudir a Pro Consumidor

- ✓ Dirígete al proveedor correspondiente y solicita el Libro de Reclamaciones de Pro Consumidor y llena el formulario de reclamo.
- ✓ El proveedor deberá indicar el tiempo de respuesta previsto para la solución de tu caso.
- ✓ Transcurrido el plazo, si el proveedor se niega a resolver tu caso o no ha sido satisfactoria la respuesta, reclama ante **Pro Consumidor**.

Puedes hacerlo por las siguientes vías:

A través del Centro de Llamadas, en el teléfono 809-567-8555 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-8555.

Accediendo al portal web: www.proconsumidor.gob.do

- ✓ Una vez presentada la reclamación, deberás depositar los siguientes documentos:
 - Formulario original del Libro de Reclamaciones, llenado previamente ante el proveedor.
 - Copia de cédula de identidad y electoral o pasaporte.
 - Evidencias como: facturas, boletas, contratos de compra, guías, recibos de pago, garantía y cualquier documento que aporte información y compruebe la adquisición del producto o servicio.

Para presentar estos documentos y completar tu reclamación tendrás un plazo de 10 a 15 días hábiles.

Pro Consumidor gestionará la solución del conflicto generado entre las partes.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo satisfactorio, la Dirección Ejecutiva tomará las medidas que dispone la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, No. 358-05.



Anímate, atrevete,
denuncia y reclama
ante Pro Consumidor.

María, gracias por estos
consejos, en este momento
visitaré la oficina de Pro
Consumidor más cercana.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

UBICACIÓN DE NUESTRAS OFICINAS

SANTIAGO

- **Dirección:** Avenida 27 de Febrero #7, Ensanche Julia, Frente al Hospital Cabral y Báez
- **Teléfono:** 809-581-1713

BARAHONA

- **Dirección:** Calle Colón #29, al lado del Colegio Divina Pastora, En el Centro de la Ciudad.
- **Teléfono:** 809-524-5463

SAN PEDRO DE MACORÍS

- **Dirección:** Avenida Francisco Alberto Caamaño Deñó, Esquina Carretera Mella, Edif. Oficinas Gubernamentales 2º Nivel, Barrio México
- **Teléfono:** 809-529-3411

SAN JOSÉ DE OCOA

- **Dirección:** Ayuntamiento Municipal, C/ Andrés Pimentel casi esquina Duarte.
- **Teléfono:** 809-558-4668

SAN JUAN DE LA MAGUANA

- **Dirección:** Calle Dr. Cabral, Esq. Av. Independencia, Ayuntamiento Municipal
- **Teléfono:** 809-557-9899

HATO MAYOR

- **Dirección:** Carretera Hato Mayor Sabana de la Mar km-1 Ayuntamiento municipal de Hato Mayor.
- **Teléfono:** 809-553-3284

SAN FRANCISCO DE MACORÍS

- **Dirección:** Calle Colón #72, Esquina Salomé Ureña, Plaza Universo, Frente a la Cruz Roja.
- **Teléfono:** 809-588-1190

MEGACENTRO

- **Dirección:** Av. San Vicente de Paul Esq. Carretera Mella Centro Comercial Mega Centro, Primer piso Puerta Botánica.
- **Teléfono:** 809-239-1112



Abuela, estás muy entretenida, ¿qué es lo que lees?

Querido nieto! Estoy leyendo unos consejos de Pro Consumidor, donde se explica cuales pasos debemos seguir para presentar una queja o denuncia.



Y, ¿qué es una denuncia?

Pues aquí dice que una denuncia es poner en conocimiento de Pro Consumidor las irregularidades existentes en materia de consumo que pudieran generar un daño a los consumidores y usuarios.



Abuela, y ¿cómo denunciamos una irregularidad en Pro Consumidor?



A continuación, te diré cómo se puede presentar una denuncia ante Pro Consumidor.

PASOS PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA O QUEJA

Todo ciudadano está facultado para denunciar ante Pro Consumidor cualquier irregularidad en materia de consumo, sin la necesidad de proporcionar sus datos de identidad, sólo facilitando lo siguiente:

1. La información sobre el hecho que denuncia.
2. La ubicación exacta del proveedor o establecimiento comercial.
3. Los datos precisos sobre el producto o servicio que desea denunciar.

Puedes hacerlo por las siguientes vías:

- **A través del Centro de Llamadas**, en el teléfono 809-567-8555 y desde el interior sin cargos al 1-809-200-8555.
- Accediendo a www.proconsumidor.gob.do

- **Personalmente en nuestras oficinas ubicadas en:**

SANTIAGO

- **Dirección:** Avenida 27 de Febrero #7, Ensanche Julia, Frente al Hospital Cabral y Báez
- **Teléfono:** 809-581-1713

BARAHONA

- **Dirección:** Calle Colón #29, al lado del Colegio Divina Pastora, En el Centro de la Ciudad.
- **Teléfono:** 809-524-5463

SAN PEDRO DE MACORÍS

- **Dirección:** Avenida Francisco Alberto Caamaño Deñó, Esquina Carretera Mella, Edif. Oficinas Gubernamentales 2º Nivel, Barrio México
- **Teléfono:** 809-529-3411

SAN JOSÉ DE OCOA

- **Dirección:** Ayuntamiento Municipal, C/ Andrés Pimentel casi esquina Duarte.
- **Teléfono:** 809-558-4668

SAN JUAN DE LA MAGUANA

- **Dirección:** Calle Dr. Cabral, Esq. Av. Independencia, Ayuntamiento Municipal
- **Teléfono:** 809-557-9899

HATO MAYOR

- **Dirección:** Carretera Hato Mayor Sabana de la Mar km-1 Ayuntamiento municipal de Hato Mayor.
- **Teléfono:** 809-553-3284

SAN FRANCISCO DE MACORÍS

- **Dirección:** Calle Colón #72, Esquina Salomé Ureña, Plaza Universo, Frente a la Cruz Roja.
- **Teléfono:** 809-588-1190

MEGACENTRO

- **Dirección:** Av. San Vicente de Paul Esq. Carretera Mella Centro Comercial Mega Centro, Primer piso Puerta Botánica.
- **Teléfono:** 809-239-1112



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

¡Excelentes consejos
abuela!, mañana les
contaré de este
proceso a mis
compañeros de la
universidad.

Ya sabes, al presentar tu
denuncia, haces uso de tus
derechos como consumidor.

Cuando denuncias,
colaboras con la defensa de
esos derechos!!!



Guía para registrar concursos y rifas



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR





¿Sabías que todos los concursos y rifas a realizarse en República Dominicana deben estar registrados para ser legales?

A cartoon illustration of three people sitting around a round table in a modern office. A woman in a purple blazer is on the left, a man in a suit and glasses is in the middle, and a man in a blue polo shirt is on the right. They are looking at papers and talking.

Caballeros, no sé que haremos para compensar a nuestros clientes en este décimo aniversario.

Carmen, se me ocurre que podemos realizar un concurso para premiarlos.

Es una gran idea, Don Claudio.

The same three people from the previous panel are now sitting around a different table, still in the office. They are continuing their discussion.

Púes debemos definir las bases del concurso.

He escuchado que en **Pro Consumidor** se registran las bases de concursos y rifas.

¡Excelente! Don Claudio, me pondré a investigar los pasos que debemos dar para registrar nuestro concurso.

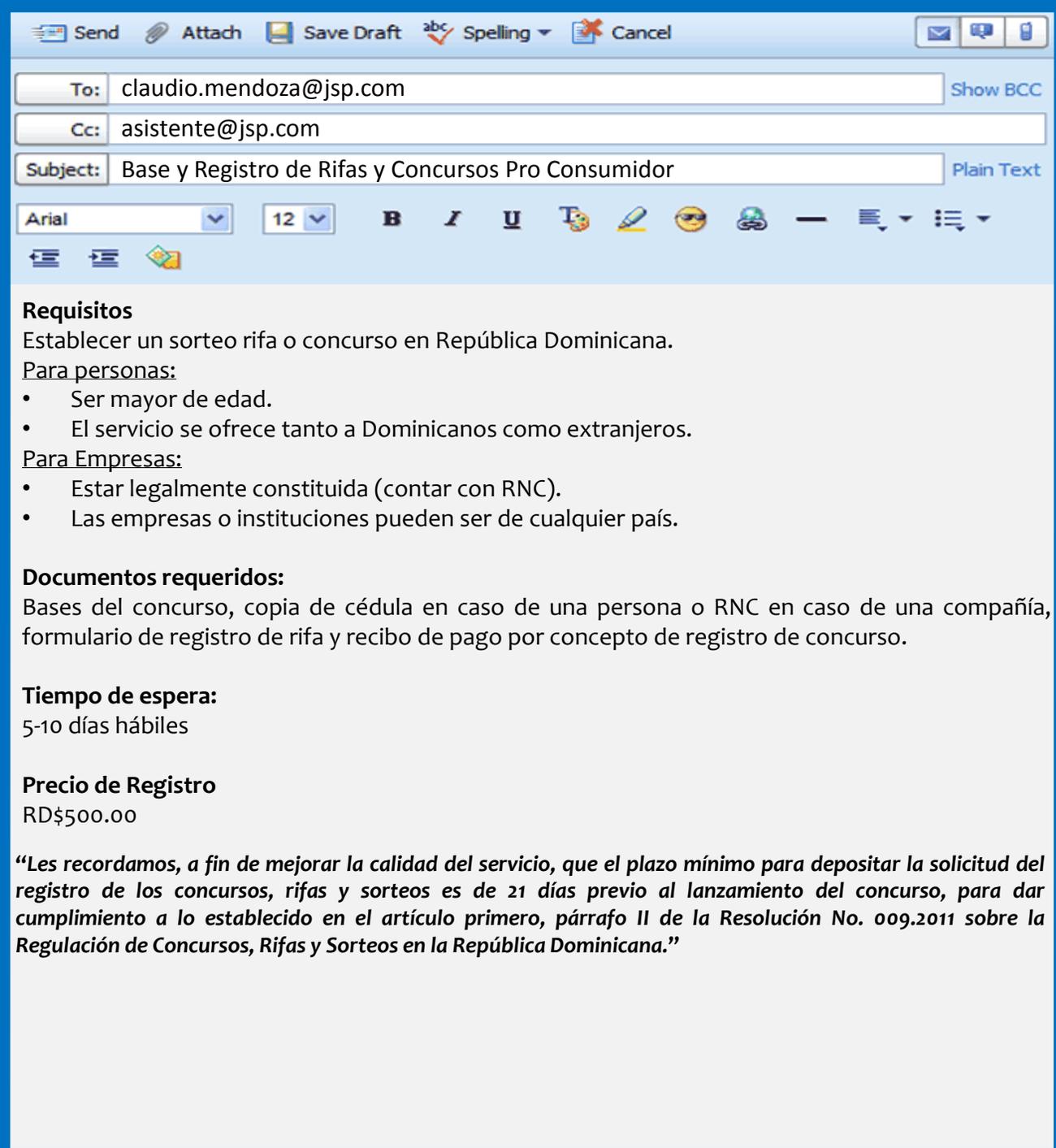
A cartoon illustration of a man in a suit and glasses standing and talking to a man in a blue polo shirt who is sitting at a desk with a computer. The man at the desk is looking at the screen.

Jorge, y ¿qué has investigado?

Don Claudio, lo primero que debemos saber que es un concurso: “ es todo tipo de promoción de ventas en la que una persona física o moral, ofrece un premio a los participantes donde pudiera estar presente o no el elemento aleatorio”.

Excelente Jorge, y ¿qué pasos debemos dar?

Don Claudio, en este momento les estoy enviando por correo los pasos que debemos seguir.





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

**DIRECCION GENERAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS
PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES AÑO 2016**

Version: 1.0.3

SNCC.F.089	
Capítulo	INSTITUTO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR
Subcapítulo	
Unidad Ejecutora	INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Unidad de Compra	Instituto de Protección de los Derechos al Consumidor
Año fiscal	2016
Fecha de Aprobación	07/10/2015

Monto Estimado Total	
Registros procesados	#REF!
137	

Archivo Creado exitosamente

DESCRIPCIÓN DE LA COMPRA O CONTRATACIÓN	Tipo de Contratación	Procedimiento de Selección	Grupo del Catálogo de Bienes y Servicios	Fecha Prevista de Inicio del Proceso de Compra	Monto Estimado Contratación	Región	Provincia	Municipio	Destinado a MIPYMES
Productos de floricultura y silvicultura Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Materiales, Accesorios y Suministros de Plantas y Animales Vivos	11/01/2016	59,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de floricultura y silvicultura Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Materiales, Accesorios y Suministros de Plantas y Animales Vivos	06/04/2016	59,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de floricultura y silvicultura Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Materiales, Accesorios y Suministros de Plantas y Animales Vivos	06/07/2016	59,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de floricultura y silvicultura Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Materiales, Accesorios y Suministros de Plantas y Animales Vivos	09/10/2016	59,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de papel Trimestre 1	Bien	Compras Menores	Materiales y Productos de Papel	11/01/2016	114,189.20	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de papel Trimestre 2	Bien	Compras Menores	Materiales y Productos de Papel	06/04/2016	114,189.20	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de papel Trimestre 3	Bien	Compras Menores	Materiales y Productos de Papel	06/07/2016	114,189.20	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos de papel Trimestre 4	Bien	Compras Menores	Materiales y Productos de Papel	09/10/2016	114,189.20	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Combustibles Trimestre 1	Bien	Compras Menores	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	11/01/2016	766,616.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Combustibles Trimestre 2	Bien	Compras Menores	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	06/04/2016	766,616.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Combustibles Trimestre 3	Bien	Compras Menores	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	06/07/2016	766,616.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Combustibles Trimestre 4	Bien	Compras Menores	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	09/10/2016	766,616.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Lubricantes- aceites-grasas y anticorrosivos Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	11/01/2016	7,160.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Lubricantes- aceites-grasas y anticorrosivos Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Combustibles, Aditivos para combustibles, Lubricantes y Materiales Anticorrosivos	06/07/2016	7,160.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Componentes y sistemas de transporte Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Vehículos Comerciales, Militares y Particulares, Accesorios y Componentes	11/01/2016	30,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Componentes y sistemas de transporte Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Vehículos Comerciales, Militares y Particulares, Accesorios y Componentes	06/04/2016	30,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Componentes y sistemas de transporte Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Vehículos Comerciales, Militares y Particulares, Accesorios y Componentes	06/07/2016	30,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Componentes y sistemas de transporte Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Vehículos Comerciales, Militares y Particulares, Accesorios y Componentes	09/10/2016	30,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Transmisión de baterías- generadores y energía cinética Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	11/01/2016	1,575.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Transmisión de baterías- generadores y energía cinética Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/04/2016	1,575.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Transmisión de baterías- generadores y energía cinética Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/07/2016	1,575.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Transmisión de baterías- generadores y energía cinética Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	09/10/2016	1,575.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Pintura y tapa poros y acabados Trimestre 1	Bien	Compras Menores	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	11/01/2016	26,025.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Pintura y tapa poros y acabados Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/04/2016	26,025.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Pintura y tapa poros y acabados Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/07/2016	26,025.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Pintura y tapa poros y acabados Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	09/10/2016	26,025.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Lamparas y bombillas y componentes de lamparas Trimestre 1	Bien	Compras Menores	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	11/01/2016	220,730.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Equipos- suministros y componentes eléctricos Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	11/01/2016	17,175.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Equipos- suministros y componentes eléctricos Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/04/2016	17,175.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Equipos- suministros y componentes eléctricos Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	06/07/2016	17,175.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Equipos- suministros y componentes eléctricos Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación	09/10/2016	17,175.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Instrumento de medida- observación y ensayo Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Equipo de Laboratorio, Medida, Observación y Comprobación	11/01/2016	600.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Instrumento de medida- observación y ensayo Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Equipo de Laboratorio, Medida, Observación y Comprobación	06/04/2016	600.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Instrumento de medida- observación y ensayo Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Equipo de Laboratorio, Medida, Observación y Comprobación	06/07/2016	600.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Instrumento de medida- observación y ensayo Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Equipo de Laboratorio, Medida, Observación y Comprobación	09/10/2016	600.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Telas y vestidos médicos Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	11/01/2016	1,771.50	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Telas y vestidos médicos Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	06/04/2016	1,771.50	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Telas y vestidos médicos Trimestre 3	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	06/07/2016	1,771.50	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Telas y vestidos médicos Trimestre 4	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	09/10/2016	1,771.50	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos para los servicios medicos de urgencias Trimestre 1	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	11/01/2016	1,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S
Productos para los servicios medicos de urgencias Trimestre 2	Bien	Compra Directa	Equipo, Accesorios y Suministros Médicos	06/04/2016	1,000.00	REGION OZAMA O METROPOLITANA	DISTRITO NACIONAL	SANTO DOMINGO DE GUZMAN	S

DJP-002442



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)**

: ANINA MARCELINA DEL CASTILLO CAZAÑO

: DIRECTORA EJECUTIVA

: INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR

Tipo de Declaración : ACTUALIZACION DE DATOS



Mat. No. Designación : 17-12-2015

SECCIÓN 1. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES

1.1. Datos personales de declarante

Cédula		Pasaporte	:
Primer nombre	: ANINA	Segundo nombre	: MARCELINA
Primer apellido	: DEL CASTILLO	Segundo apellido	: CAZAÑO
Fecha de nacimiento	: 26-04-1963	Lugar de nacimiento	: SANTO DOMINGO
Nacionalidad	: DOMINICANA	Sexo	: FEMENINO
Estado civil	: CASADO/A	Tipo comunidad Conyugal	: MATRIMONIO
Régimen matrimonial	: COMUNIDAD DE BIENES		
Profesión	: DERECHO		
Domicilio (calle)	: CESAR CANO	Número	
Apartamento	:	Sector, barrio, urb. res.	: EL MILLON
Apartado postal	:	Domicilio profesional	:
Teléfono	:	Celular	:
Fax	:	Correo electrónico	: ANINA.DELCASTILLO@PROCONSU

1.2. Antecedentes laborales

Institución Laboral	Fecha Entrada	Fecha Salida	Cargo	Descripción Cargo
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	08-2008	12-2015	VICEMINISTRO(A)	FOMENTAR ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD NACIONAL, REGULAR LA OFERTA DE BIENES Y SERVI
MINISTERIO DE TRABAJO	08-2004	08-2008	SUBSECRETARIO(A)	ENCARGADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y DEL CONSEJO TRIPARTITO DE TRABAJO

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes

DJP-002442



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)**



1.3. Datos personales del/la cónyuge o compañero/a

Nacionalidad : DOMINICANA Pasaporte :
 Primer nombre : MANUEL Segundo nombre : ANTONIO
 Primer apellido : SALETA Segundo apellido : GARCIA
 Domicilio : CESAR CANO Profesión : INGENIERIA CIVIL
 Domicilio profesional :
 Institución laboral :

1.4. Datos de los ascendientes

Nombres del padre : LUIS EDUARDO DEL CASTILLO Cédula padre :
 Domicilio : Pasaporte :
 Vive SI
 Nombres de la madre : NORA VICENTA CAZAÑO Cédula madre :
 Domicilio : Pasaporte :
 Vive SI

1.5. Datos de los/as descendientes

Cédula	Nombres	Fecha de nacimiento	Entidad donde labora	Cargo	Descripción Cargo
		11-03-1995	NO LABORA		SOLAMENTE CURSA ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
		31-07-1998	NO LABORA		BACHILLER

1.6. Hermanos/as

No aplica

SECCIÓN 2. BIENES INMUEBLES Y MUEBLES

2.1. Inmuebles

Propietario/a	Fecha adquisición	Tipo de inmueble	Certificado	Ubicación	Pais	Destino	Moneda	Valor
DEL CASTILLO Y ASOCIADOS	16-12-1994	OFICINA		27 DE FEBRERO NO.481	REPUBLICA DOMINICANA			0.00

2.2. Vehículos de motor

Propietario/a	Fecha adquisición	Tipo	Marca	Modelo	Año	Matricula	Moneda	Valor
ANINA DEL CASTILLO	25-01-2006	JEEPETA	TOYOTA	LAND CRUISER	2006	1694777		1.30

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes



DJP-002442

**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)

2.3. Armas de fuego y otras

2.4. Otros bienes muebles

2.5. Bienes suntuarios

SECCIÓN 3. PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES Y SEMOVIENTES

3.1. Detalle de patrimonio en semovientes (crianza de animales)

No aplica

3.2. Detalle de patrimonio en productos agroindustriales

No aplica

SECCIÓN 4. DE LAS SUCESIONES Y DONACIONES

4.1. Derechos sobre sucesiones y donaciones

No aplica

SECCIÓN 5. OTROS ACTIVOS NACIONALES E INTERNACIONALES

5.1. Información sobre productos bancarios

Institución	País	No. Cuenta	Nombre Titulares	Tipo Cuenta	Moneda	Valor
BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	REPUBLICA DOMINICANA		ANINA DEL CASTILLO	CUENTA DE AHORROS	PESO DOMINICANO	30,181.44
BANCO POPULAR DOMINICANO BANCO MULTIPLE S.A.	REPUBLICA DOMINICANA		ANINA DEL CASTILLO	CUENTA CORRIENTE	PESO DOMINICANO	3,739.94
BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	REPUBLICA DOMINICANA		ANINA DEL CASTILLO	CUENTA CORRIENTE	PESO DOMINICANO	56,608.44

5.2. Certificados de inversión

Tipo	Certificado No.	Nombre titular(es)	Fecha	Institución	País	Moneda	Valor	Tasa
CERTIFICADO A LARGO PLAZ		ANINA DEL CASTILLO	02-07-2012	BANRESE RVAS	REPUBLICA DOMINICANA	DÓLAR USA	50,000.00	3.55
CERTIFICADO A LARGO PLAZ		ANINA DEL CASTILLO	02-07-2012	BANRESE RVAS	REPUBLICA DOMINICANA	DÓLAR USA	15,000.00	2.90

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)



DJP-002442

Certificado No.	Nombre titular(es)	Fecha	Institución	País	Moneda	Valor	Tasa
		02-08-2012	BANRESE RVAS	REPUBLICA DOMINICANA	DÓLAR USA	10,000.00	2.20

5.3. Capital invertido

No aplica

5.4. Cuentas por cobrar

Institución o nombre deudor/a	País	Fecha desde	Fecha hasta	No. o tipo Documento	Concepto	Moneda	Valor
SEGNA COMPAÑIA DE SEGUROS	REPUBLICA DOMINICANA	05-02-2009	27-06-2016		SERVICIOS LEGALES PRESTADO	PESO DOMINICANO	2,000,000.00

SECCIÓN 6. EMBARGOS U OPOSICIONES

6.1. Activos sujetos de embargo u oposiciones

No aplica

SECCIÓN 7. INGRESOS

7.1. Ingreso por salario

Declarante y/o cónyuge	Institución	Moneda	Monto Salario Bruto	Deducciones de ley	Otras deducciones	Monto Salario Neto
DECLARANTE	INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR	PESO DOMINICANO	187,500.00	41,956.08	0.00	145,543.92

7.2. Ingresos varios

No aplica

7.3. Ingresos por membresías en juntas o consejos administrativos

No aplica

SECCIÓN 8. PASIVOS

8.1. Préstamos u otros pasivos (deudas)

No aplica

SECCIÓN 9. GASTOS

9.1. Gastos varios

No aplica

SECCIÓN 10. PÓLIZAS DE SEGUROS

10.1. Detalles de pólizas de seguros

No aplica

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes

Yo, Anina Del Castillo, declaro bajo fe del juramento que los datos consignados en la presente declaración de patrimonio son correctos y que no he omitido ni falseado dato alguno, siendo en consecuencia todo su contenido la fiel expresión de verdad. Además, reconozco que la comprobación de cualquier inexactitud u ocultación en las informaciones ofrecidas por mí en este formulario, podría acarrear el sometimiento a las sanciones que la ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio establece en sus artículos 14, 15, y 18 (1).

11/2/2016
Fecha

A. Del Castillo
Firma

Yo, DR. PEBRO NELSON FELIZ MONTES DE OCA, Notario Público de los del Número del Distrito Nacional Mat. No. 6650 certifico y doy fe que por ante mí compareció el(la) señor(a) Anina Marcelino del Castillo Corzo de generales que constan en el acto que antecede, las cuales he comprobado al presentarme su cédula de identidad y electoral, y ha estampado su firma en todas las páginas de este documento, declarándome que así lo hace por estar conforme con el texto del mismo y que esa es la forma que acostumbra a hacerlo en todos los documentos, tanto públicos como privados. En la ciudad de Santo Domingo, Provincia; Distrito Nacional, República Dominicana, a los 11 días del mes de Febrero, del año (Doce mil dieciséis (2016))

Doy Fe.

Pebro Nelson Feliz Montes de Oca
Notario Público


(1) **Artículo 14.** Sanciones por omisión. El servidor público en funciones que este obligado a presentar declaración jurada de su patrimonio y no obtenga dentro del plazo establecido en esta ley u omitiere declarar algún bien, incurrirá en faltas graves o de tercer grado, según sea el caso, previstas en la Ley No. 41-08, de Función Pública. **Artículo 15.** Delito de Falseamiento de datos. Quien en razón de su cargo estuviere obligado a presentar declaración jurada de bienes y falseare los datos que las referidas declaraciones deban contener, será sancionado con prisión de uno (1) a dos (2) años y multa de veinte (20) a cuarenta (40) salarios mínimos del gobierno central. **Artículo 18.** Sanciones por enriquecimiento ilícito. Los funcionarios públicos que resulten responsables de enriquecimiento ilícito serán sancionados con la pena de cuatro (4) a diez (10) años de prisión mayor, una multa equivalente al duplo del monto del incremento, y la inhabilitación para ocupar funciones públicas por un período de diez (10) años. **Párrafo.** La pena de inhabilitación de diez (10) años se impone como pena complementaria, cuyo cumplimiento inicia a partir del término de la sanción privativa de libertad impuesta. Las personas interpuestas que resulten culpables de las infracciones atribuidas a los funcionarios, serán sancionadas como cómplices de las infracciones que resulten culpables.

19462



CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO DEFINITIVA

QUIEN SUSCRIBE, ANGELA MARIA ROSARIO CEPEDA EN REPRESENTACION DE ESTA OFICINA, HACE CONSTAR QUE EN ESTA FECHA: 12-sep-2016						
EL/LA SEÑOR/A:		ANINA MARCELINA DEL CASTILLO CAZAÑO				
PORTADOR/A DE LA CEDULA DE IDENTIDAD NO.:						
HA PRESENTADO SU DECLARACION JURADA POR:	Designación	X	Cese		Actualización	
Institución:	INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR					
Cargo:	DIRECTORA EJECUTIVA					
Fecha de designación, cese o actualización:	17-12-2015					

LA DECLARACION JURADA PRESENTADA, CONJUNTAMENTE CON SUS SOPORTES DOCUMENTALES, ESTARA SUJETA A UNA VERIFICACION POSTERIOR PARA COMPROBAR SU VERACIDAD, EN CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 311-14 SOBRE DECLARACION JURADA DE PATRIMONIO.

OBSERVACIONES	

RECIBIDO POR:	
Cédula:	
En condición de:	REPRESENTANTE

Preparado por:	ANGELA MARIA ROSARIO CEPEDA
----------------	-----------------------------

Dada en Santo Domingo, D.N. Rep. Dom., a los doce (12) días, del mes de septiembre del año 2016.

Firma autorizada

DSP 3954

CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos	
RECIBIDO	
Nombre:	Angela Rosario Cepeda
Fecha:	12/9/2016
Hora:	11:25 AM



DJP-004615



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)

**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
Oficina de Evaluación y Fiscalización
del Patrimonio de los Funcionarios Públicos.
**RECEPCIÓN DE
DECLARACIÓN JURADA**

Nombre: Gregorina Deprats Peña
Fecha: 23/9/2016
10:00 AM

Funcionario : GREGORINA DEPRATS PEÑA
Cargo : ENCARGADA DE LA DIVISION DE COMPRAS
Institución : INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR
Fecha Designación : 18-05-2016
Tipo de Declaración : PRIMERA VEZ LEY 311-14

SECCIÓN 1. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES

1.1. Datos personales de declarante

Cédula		Pasaporte	: N/A
Primer nombre	: GREGORINA	Segundo nombre	:
Primer apellido	: DEPRATS	Segundo apellido	: PEÑA
Fecha de nacimiento		Lugar de nacimiento	: SAN JOSE DE OCOA
Nacionalidad	: DOMINICANA	Sexo	: FEMENINO
Estado civil	: CASADO/A	Tipo comunidad Conyugal	: MATRIMONIO
Régimen matrimonial	: COMUNIDAD DE BIENES		
Profesión	: LICENCIATURA EN MATEMATI		
Domicilio (calle)		Número	
Apartamento		Sector, barrio, urb. res.	
Apartado postal	: N/A	Domicilio profesional	: SANTO DOMINGO
Teléfono		Celular	
Fax	: 8099123730	Correo electrónico	
Domicilio donde recibir notificaciones : AV. CHARLES SUMMER NO. 33, LOS PRADOS SANTO DOMINGO D.N.			

1.2. Antecedentes laborales

Institución Laboral	Fecha Entrada	Fecha Salida	Cargo	Descripción Cargo
COLEGIO SOL PONIENTE	08-2001	08-2004	MAESTRA	MAESTRA NIVEL INICIAL Y BASICO
COLEGIO JOSE MARIA IMBERT	08-2003	09-2006	MAESTRA	IMPARTIR DOCENCIA DE MATEMATICAS Y CIENCIAS SOCIALES.

1.3. Datos personales del/la cónyuge o compañero/a

Cédula		Pasaporte	: N/A
Nacionalidad	: DOMINICANA	Segundo nombre	: N/A
Primer nombre	: FLORENCIO	Segundo apellido	: SANTIAGO

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-004615



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)

1.3. Datos personales del/la cónyuge o compañero/a

Primer apellido : VALDESPINA Profesión : LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA
 Domicilio : [redacted] Domicilio profesional : SANTO DOMINGO
 Institución laboral : PAYLESS SHOESOURCE

1.4. Datos de los ascendientes

Nombres del padre : [redacted] Cédula padre : [redacted]
 Domicilio : SAN JOSE DE OCOA Pasaporte : [redacted]
 Vive : SI
 Nombres de la madre : [redacted] Cédula madre :
 Domicilio : SAN JOSE DE OCOA Pasaporte :
 Vive : SI

1.5. Datos de los/as descendientes

Cédula	Nombres	Fecha de nacimiento	Entidad donde labora	Cargo	Descripción Cargo
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

1.6. Hermanos/as

Cédula	Nombres	Fecha de nacimiento	Entidad donde labora	Cargo	Descripción Cargo
[redacted]	[redacted]	[redacted]	JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL DE NARANJAL	VOCAL	

SECCIÓN 2. BIENES INMUEBLES Y MUEBLES**2.1. Inmuebles**

Propietario/a	Fecha adquisición	Tipo de inmueble	Certificado	Ubicación	Pais	Destino	Moneda	Valor
GREGORINA DEPRATS PEÑA/FLORENCIO VALDESPINA SANTIA	16-07-2015	APARTAMENTO			REPÚBLICA DOMINICANA	RESIDENCIAL	PESO DOMINICANO	1,950,000.00

2.2. Vehículos de motor

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-004615



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)**

Propietario/a	Fecha adquisición	Tipo	Marca	Modelo	Año	Matricula	Moneda	Valor
GREGORINA DEPRATS PEÑA	28-03-2014	AUTOMOVIL TOYOTA	COROLLA		1999		PESO DOMINICANO	170,000.00

2.3. Armas de fuego y otras

No aplica

2.4. Otros bienes muebles

Tipo de bien	Moneda	Valor
ELECTRODOMÉSTICOS	PESO DOMINICANO	82,000.00
EQUIPOS DE CÓMPUTO	PESO DOMINICANO	20,000.00
CÁMARAS FOTOGRÁFICAS Y DE VIDEO	PESO DOMINICANO	2,000.00
EQUIPO DE COMUNICACIÓN, TELECOMUNICACIONES Y SEÑALAMIENTO	PESO DOMINICANO	2,000.00
EQUIPO DE GENERACIÓN ELÉCTRICA, APARATOS Y ACCESORIOS ELÉCTRICOS	PESO DOMINICANO	12,000.00
MUEBLES DEL HOGAR	PESO DOMINICANO	120,000.00
OBRAS DE ARTE (PINTURAS, ESCULTURAS, ENTRE OTROS)	PESO DOMINICANO	10,000.00

2.5. Bienes suntuarios

No aplica

OBSERVACIONES:

SECCIÓN 3. PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES Y SEMOVIENTES

3.1. Detalle de patrimonio en semovientes (crianza de animales)

Propietario/a	Especie animal	Cantidad	Fines	Moneda	Valor
GREGORINA	GANADOS	1	CRIANZA	PESO DOMINICANO	7,000.00
GREGORINA DEPRATS	CERDOS	1	CARNE	PESO DOMINICANO	4,000.00

3.2. Detalle de patrimonio en productos agroindustriales

Propietario/a	Tipo de producto	Detalle	Moneda	Valor
AVELINO DEPRATS, GREGORINA DEPRATS, PAVEL DEPRATS	AGUACATE	PLANTACION DE AGUACATE	PESO DOMINICANO	1,050,000.00

SECCIÓN 4. DE LAS SUCESIONES Y DONACIONES

4.1. Derechos sobre sucesiones y donaciones

No aplica

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-004615



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO (Ley 311-14)

SECCIÓN 5. OTROS ACTIVOS NACIONALES E INTERNACIONALES

5.1. Información sobre productos bancarios

Institución	País	No. Cuenta	Nombre Titulares	Tipo Cuenta	Moneda	Valor
BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	REPUBLICA DOMINICANA		GREGORINA DEPRATS PEÑA	CUENTA DE AHORROS	PESO DOMINICANO	36,563.07
BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	REPUBLICA DOMINICANA		GREGORINA DEPRATS	CUENTA DE AHORROS	PESO DOMINICANO	4,269.17
COOPERATIVA NACIONAL DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE LOS MAESTROS (COOPNAMA)	REPUBLICA DOMINICANA		GREGORINA DEPRATS	PLAN DE AHORRO ESPECIAL	PESO DOMINICANO	173,861.29

5.2. Certificados de inversión

No aplica

5.3. Capital invertido

Tipo	Nombre	RNC	País	Fecha inversión	Acciones / Cuotas sociales	Moneda	Valor
SOCIO EN SOCIEDADES NACIONALES	COOPROCON		REPUBLICA DOMINICANA	25-12-2012	1000	PESO DOMINICANO	38,000.00

5.4. Cuentas por cobrar

No aplica

SECCIÓN 6. EMBARGOS U OPOSICIONES

6.1. Activos sujetos de embargo u oposiciones

No aplica

SECCIÓN 7. INGRESOS

7.1. Ingreso por salario

Declarante y/o cónyuge	Institución	Moneda	Monto Salario Bruto	Deducciones de ley	Otras deducciones	Monto Salario Neto
GREGORINA DEPRATS PEÑA	INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR	PESO DOMINICANO	50,000.00	5,080.74	1,000.00	43,919.26

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes





DJP-004615



**CÁMARA DE CUENTAS
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**
DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
(Ley 311-14)

Declarante y/o cónyuge	Institución	Moneda	Monto Salario Bruto	Deducciones de ley	Otras deducciones	Monto Salario Neto
GREGORINA DEPRATS PEÑA	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	PESO DOMINICANO	25,206.72	2,174.89	7,431.50	15,600.33

7.2. Ingresos varios*No aplica***7.3. Ingresos por membresías en juntas o consejos administrativos***No aplica***SECCIÓN 8. PASIVOS****8.1. Préstamos u otros pasivos (deudas)**

Tipo de deuda	Tipo o No. Documento	Fecha origen deuda	Titular(es)	Institución o persona acreedora	Moneda	Monto	Saldo pendiente
HIPOTECARIOS		29-07-2015	GREGORINA DEPRATS/FLORENCIO VALDESPINA	BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	PESO DOMINICANO	1,966,848.00	1,533,296.30
CONSUMO		13-11-2013	GREGORINA DEPRATS	BANCO DE RESERVAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BANRESERVAS)	PESO DOMINICANO	250,000.00	25,474.23

SECCIÓN 9. GASTOS**9.1. Gastos varios**

Tipo de gasto	Moneda	Monto
GASTOS DE TRANSPORTE	PESO DOMINICANO	3,000.00
GASTOS POR ALIMENTACION	PESO DOMINICANO	5,000.00
GASTOS POR MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS (PERSONAL DE CONSERJERIA, SEGURIDAD, AREAS COMUNES, ECT.)	PESO DOMINICANO	7,000.00
PAGO DE CUOTAS SOBRE PRESTAMOS (CAPITAL MAS INTERES)	PESO DOMINICANO	23,059.52

SECCIÓN 10. FONDOS DE SEGUROS**10.1. Detalles de pólizas de seguros***No aplica*

Las informaciones suministradas en este formulario deben consistir en datos actualizados a la fecha de presentación y estar soportadas con los documentos correspondientes



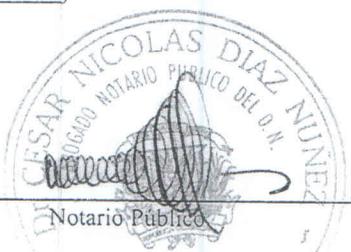
Yo, Gregorina Deprats Peña, declaro bajo fe del juramento que los datos consignados en la presente declaración de patrimonio son correctos y que no he omitido ni falseado dato alguno, siendo en consecuencia todo su contenido la fiel expresión de verdad. Además, reconozco que la comprobación de cualquier inexactitud u ocultación en las informaciones ofrecidas por mí en este formulario, podría acarrear el sometimiento a las sanciones que la ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio establece en sus artículos 14, 15, y 18 (1).

21/09/2016
Fecha

[Firma]
Firma

Yo, Dn. César Nicolás Díaz Nuñez, Notario Público de los del Número de Distrito Nacional Mat. 7657, certifico y doy fe que por ante mí compareció el(la) señor(a) Gregorina Deprats Peña, de generales que constan en el acto que antecede, las cuales he comprobado al presentarme su cédula de identidad y electoral, y ha estampado su firma en todas las páginas de este documento, declarándome que así lo hace por estar conforme con el texto del mismo y que esa es la forma que acostumbra a hacerlo en todos los documentos, tanto públicos como privados. En la ciudad de Santo Domingo Provincia; Distrito Nacional, República Dominicana, a los 21 (Veintiún) días del mes de Septiembre, del año (Dos mil Dieciséis)

Doy Fe,



(1) Artículo 14. Sanciones por omisión. El servidor público en funciones que esté obligado a presentar declaración jurada de su patrimonio y no obtenga dentro del plazo establecido en esta ley u omitiere declarar algún bien, incurrirá en faltas graves o de tercer grado, según sea el caso, previstas en la Ley No. 41-08, de Función Pública. Artículo 15. Delito de Falseamiento de datos. Quien en razón de su cargo estuviere obligado a presentar declaración jurada de bienes y falseare los datos que las referidas declaraciones deban contener, será sancionado con prisión de uno (1) a dos (2) años y multa de veinte (20) a cuarenta (40) salarios mínimos del gobierno central. Artículo 18. Sanciones por enriquecimiento ilícito. Los funcionarios públicos que resulten responsables de enriquecimiento ilícito serán sancionados con la pena de cuatro (4) a diez (10) años de prisión mayor, una multa equivalente al duplo del monto del incremento, y la inhabilitación para ocupar funciones públicas por un período de diez (10) años. Párrafo. La pena de inhabilitación de diez (10) años se impone como pena complementaria, cuyo cumplimiento inicia a partir del término de la sanción privativa de libertad impuesta. Las personas interpuestas que resulten culpables de las infracciones atribuidas a los funcionarios, serán sancionadas como cómplices de las infracciones que resulten culpables.

2039



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN EXTEMPORANEA DE DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO (OBSERVADA)

QUIEN SUSCRIBE, ANGELA MARIA ROSARIO CEPEDA EN REPRESENTACION DE ESTA OFICINA, HACE CONSTAR QUE EN ESTA FECHA: 23-sep-2016					
EL/LA SEÑOR/A:	GREGORINA DEPRATS PEÑA				
PORTADOR/A DE LA CEDULA DE IDENTIDAD NO.:					
HA PRESENTADO SU DECLARACION JURADA POR:	Designación	X	Cese		Actualización
Institución:	INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR				
Cargo:	ENCARGADA DE LA DIVISION DE COMPRAS				
Fecha de designación, cese o actualización:	18-05-2016				

LA DECLARACION JURADA PRESENTADA, CONJUNTAMENTE CON SUS SOPORTES DOCUMENTALES, ESTARA SUJETA A UNA VERIFICACION POSTERIOR PARA COMPROBAR SU VERACIDAD, EN CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY 311-14 SOBRE DECLARACION JURADA DE PATRIMONIO.

OBSERVACIONES	
Hacemos constar que la presente Declaración Jurada de Patrimonio ha sido depositada fuera del plazo de 30 días establecido en la Ley 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, de fecha 8 de agosto 2014; por lo que se procederá a la notificación de esta situación a la Procuraduría General de la República y a así como a las demás autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 13, Párrafo I de la referida Ley.	

RECIBIDO POR:
GREGORINA DEPRATS PEÑA
Cédula:
En condición de: DECLARANTE

Preparado por:
ANGELA MARIA ROSARIO CEPEDA

Dada en Santo Domingo, D.N. Rep. Dom., a los veintitres (23) dias, del mes de septiembre del año 2016.

DSP4615

Firma autorizada

	CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos	
RECEPCIÓN DE DECLARACIÓN JURADA	
Nombre:	
Fecha:	23/9/2016
Hora:	10:00 AM

**CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

HAGA REFERENCIA A ESTE NUMERO PARA CONSULTAS

Número de registro: **014153/2016**

Fecha y Hora de registro: 23-sep-2016 10:06:14

Funcionario Recepción: Mejía Antuna, Claritza

Cantidad de Anexos: 1

Área de Destino: Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos
Funcionario Responsable: Medina Pimentel, José Augusto





DESEMPEÑO FINANCIERO DEL PRESUPUESTO
DEL 01 DE ENERO AL 30 NOVIEMBRE, 2016

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Asignación y Ejecución del Presupuesto

Detalles	Valor RD\$
Asignación Presupuestaria del Periodo	122,084,021.03
Mas: Ingresos por Captación Directa	4,333,385.36
Mas: Balance Disponible al 31/12/2015	2,774,163.04
Total	129,191,569.43
Ejecución Presupuestal del Período	
Remuneraciones y Contribuciones	106,410,599.42
Contratación de Servicios	13,014,195.65
Materiales y Suministros	5,355,666.78
Transferencias Corrientes	154,850.00
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	2,556,947.43
Total	127,492,259.28
Disponibilidad	1,699,310.15

Ingresos/Recaudaciones por Otros Conceptos

Detalles	Valor RD\$
Aplicación de Multas	1,245,619.94
Registro Contratos de Adhesión y Bases de Concursos y venta de libros de Reclamaciones	792,160.20
Devolución de la TSS	2,295,605.22
Total General	4,333,385.36

Pasivos

Detalles	Valor RD\$
Cuentas por pagar a proveedores	4,611,104.22
Otros Gastos en Personal por pagar	486,691.42
Total General	5,097,795.64

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL GASTO

DEL 01 DE ENERO 2016 AL 31 DE NOVIEMBRE 2016

BALANCE DISPONIBLE AL 31/12/2015		2,774,163.04
MAS: INGRESOS POR PARTIDAS PRESUPUESTARIAS, DURANTE EL PERIODO		122,084,021.03
MAS: OTROS INGRESOS		4,333,385.36
DISPONIBILIDAD PARA EL PERIODO		129,191,569.43
EJECUCION DEL GASTO		
CODIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR EJECUTADO
2. 1.	REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	106,410,599.42
2. 1. 1.	REMUNERACIONES	86,226,719.25
2. 1. 1. 1.	Remuneraciones al personal fijo	76,875,529.16
2. 1. 1. 1. 01	Sueldos fijos	76,875,529.16
2. 1. 1. 2.	Remuneraciones al personal con carácter tran.	4,111,783.26
2. 1. 1. 2. 01	Sueldos personal contratado y/o igualado	4,035,683.26
2. 1. 1. 2. 04	Sueldos al personal por servicios especiales	28,100.00
2. 1. 1. 2. 05	Sueldos al personal en periodo probatorio	48,000.00
2. 1. 1. 3.	Sueldo al personal fijo en tramite de pensiones	2,513,448.00
2. 1. 1. 3. 01	Sueldo al personal fijo en tramite de pensiones	2,513,448.00
2. 1. 1. 4.	Sueldo anual No. 13	0.00
2. 1. 1. 4. 01	Sueldo anual No. 13	0.00
2. 1. 1. 5.	Prestaciones Laborales	2,725,958.83
2. 1. 1. 5. 03	Prestación laboral por desvinculación	1,958,400.00
2. 1. 1. 5. 04	Proporción de vacaciones no disfrutadas	767,558.83
2. 1. 2.	SOBRESUELDOS	6,800,836.16
2. 1. 2. 2. 01	Compensación por gastos de alimentación	70,000.00
2. 1. 2. 2. 02	Compensación por horas extraordinarias	531,966.16
2. 1. 2. 2. 04	Prima de transporte	661,500.00
2. 1. 2. 2. 05	Compensación servicios de seguridad	2,922,412.00
2. 1. 2. 2. 06	Compensación por resultados	4,000.00
2. 1. 2. 2. 09	Bono por desempeño	2,610,958.00
2. 1. 3.	DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACION	774,375.00
2. 1. 3. 1. 01	Dietas en el país	465,000.00
2. 1. 3. 2. 01	Gastos de representación en el país	309,375.00
2. 1. 4.	GRATIFICACIONES	12,000.00
2. 1. 4. 2. 02	Gratificación por pasantía	12,000.00
2. 1. 5.	CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	12,596,669.01
2. 1. 5. 1. 01	Contribuciones al seguro de salud	5,800,172.22
2. 1. 5. 2. 01	Contribuciones al seguro de pensión (TSS)	5,878,337.65
2. 1. 5. 3. 01	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	918,159.14
2. 2.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	13,014,195.65
2. 2. 1.	SERVICIOS BÁSICOS	6,271,287.56
2. 2. 1. 2. 01	Teléfonos larga distancia	9,451.75
2. 2. 1. 3. 01	Teléfono local	2,183,042.13
2. 2. 1. 4. 01	Telefax y correos	28,425.00
2. 2. 1. 5. 01	Servicios internet y televisión o cable	1,101,346.96
2. 2. 1. 6. 01	Energía eléctrica	2,816,204.58
2. 2. 1. 7. 01	Agua	70,052.74
2. 2. 1. 8. 01	Recolección residuos sólidos	62,764.40
2. 2. 2.	PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	1,060,861.35
2. 2. 2. 1. 01	Publicidad y propaganda	426,081.06
2. 2. 2. 2. 01	Impresión y encuadernación	634,780.29
2. 2. 3.	VIATICOS	979,600.42
2. 2. 3. 1. 01	Viáticos dentro del país	575,580.00
2. 2. 3. 2. 01	Viáticos fuera del país	404,020.42
2. 2. 4.	TRANSPORTE Y ALMACENAJE	408,127.16
2. 2. 4. 1. 01	Pasajes	403,017.16
2. 2. 4. 4. 01	Peajes	5,110.00

2. 2. 5	ALQUILERES Y RENTAS	1,295,210.85
2. 2. 5. 1. 01	Alquileres y rentas de edificios y locales	766,423.90
2. 2. 5. 8. 01	Otros alquileres	528,786.95
2. 2. 6	SEGUROS	412,423.36
2. 2. 6. 1. 01	Seguro de bienes inmuebles e infraestructura	287,203.61
2. 2. 6. 2. 01	Seguro de bienes muebles	125,219.75
2. 2. 7	CONSERVACION REP. MENORES Y CONST. TEMP.	924,561.05
2. 2. 7. 1	Obras Menores	450,595.24
2. 2. 7. 1. 01	Obras menores en edificaciones	250,443.23
2. 2. 7. 1. 02	Servicios especiales de mantenimiento y reparación	200,152.01
2. 2. 7. 2	Reparación de Maquinarias y Equipos	473,965.81
2. 2. 7. 2. 01	Mantenimiento y reparación de equipo de ofic. y muebles	182,597.50
2. 2. 7. 2. 06	Mantenimiento y rep. de equipos de transp., trac. y elev.	291,368.31
2. 2. 8	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS A.	1,662,123.90
2. 2. 8. 2. 01	Comisiones y gastos bancarios	2,696.90
2. 2. 8. 5	Fumigación, Lavandería, Limpieza e Higiene	98,507.00
2. 2. 8. 5. 01	Fumigación	57,701.00
2. 2. 8. 5. 02	Lavandería	35,486.00
2. 2. 8. 5. 03	Limpieza e higiene	5,320.00
2. 2. 8. 6	Organización de eventos y festividades	47,966.00
2. 2. 8. 6. 01	Eventos generales	47,966.00
2. 2. 8. 7	Servicios técnicos y profesionales	1,512,954.00
2. 2. 8. 7. 02	Servicios Jurídicos	63,474.00
2. 2. 8. 7. 04	Servicios de capacitación	616,160.00
2. 2. 8. 7. 06	Otros Servicios Técnicos Profesionales	833,320.00
2. 3	MATERIALES Y SUMINISTROS	5,355,666.78
2. 3. 1	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	2,213,658.50
2. 3. 1. 1. 01	Alimentos y bebidas para personas	2,180,643.50
2. 3. 1. 3. 03	Productos forestales	31,815.00
2. 3. 1. 4. 01	Madera, corcho y sus manufacturas	1,200.00
2. 3. 2	TEXTILES Y VESTUARIO	214,189.50
2. 3. 2. 2. 01	Acabados Textiles	6,244.00
2. 3. 2. 3. 01	Prendas de vestir	207,945.50
2. 3. 3	PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	318,584.60
2. 3. 3. 1. 01	Papel de escritorio	71,801.46
2. 3. 3. 2. 01	Productos de papel y cartón	187,738.33
2. 3. 3. 3. 01	Productos de artes gráficas	16,294.81
2. 3. 3. 4. 01	Libros revistas y periódicos	42,750.00
2. 3. 4	PRODUCTOS MEDICINALES PARA USO HUMANO	23,681.24
2. 3. 4. 1. 01	Producto medicinales para uso humano	23,681.24
2. 3. 5	PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLASTICOS	86,250.66
2. 3. 5. 3. 01	Llantas y neumáticos	41,683.17
2. 3. 5. 4. 01	Articulos de caucho	9,831.00
2. 3. 5. 5. 01	Artículos de plásticos	34,736.49
2. 3. 6	PRODUCTOS DE MINERALES METALICOS Y NO MET.	7,061.40
2. 3. 6. 3. 03	Estructuras Metalicas	1,928.69
2. 3. 6. 3. 06	Accesorios de metal	5,132.71
2. 3. 7	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PROD. QUÍM. Y CON.	1,075,011.02
2. 3. 7. 1. 01	Gasolina	209,002.95
2. 3. 7. 1. 02	Gasoil	765,400.00
2. 3. 7. 1. 04	Gas GLP	5,850.00
2. 3. 7. 1. 05	Aceites y grasas	41,816.60
2. 3. 7. 2. 06	Pinturas, barnices, lacas, diluyentes y absorbentes para pintura	52,941.47
2. 3. 9	PRODUCTOS Y UTILES VARIOS	1,417,229.86
2. 3. 9. 1. 01	Material de limpieza	104,955.66
2. 3. 9. 2. 01	Útiles de escritorio, oficina informática y de enseñanza	768,600.65
2. 3. 9. 5. 01	Útiles de cocina y comedor	20,863.87
2. 3. 9. 6. 01	Productos eléctricos y afines	208,868.24
2. 3. 9. 9. 01	Productos y útiles varios n.i.p.	108,941.44
2. 3. 9. 9. 02	Bono para útiles diversos	205,000.00
2. 4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	154,850.00

2.	4. 1	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	154,850.00
2.	4. 1. 6. 01	Transf. corrientes a asociaciones sin fines de lucro	154,850.00
2.	6	BIENES MUEBLES, INMUELES E INTANG.	2,556,947.43
2.	6. 1	MOBILIARIO Y EQUIPO	1,922,927.40
2.	6. 1. 1. 01	Muebles de oficina y estantería	458,115.60
2.	6. 1. 3. 01	Equipos computacional	1,426,722.30
2.	6. 1. 4. 01	Electrodomésticos	37,234.00
2.	6. 1. 9. 01	Otros mobiliarios y equipo no Identificados	855.50
2.	6. 2	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	301,136.00
2.	6. 2. 1. 01	Equipos y aparatos audiovisuales	301,136.00
2.	6. 5	MAQUINARIAS, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	48,466.27
2.	6. 5. 2. 01	Maquinaria y equpos industriales	26,504.69
2.	6. 5. 6. 01	Equipos de generación eléctrica aparatos y accesorios eléctricos	21,961.58
2.	6. 8	BIENES INTANGIBLES	284,417.76
2.	6. 8. 8. 01	Licencias informáticas	284,417.76
TOTALES			127,492,259.28
BALANCE DISPONIBLE DEL PERIODO			1,699,310.15

Departamento Financiero/ División de Presupuesto



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

**DESEMPEÑO FINANCIERO DEL PRESUPUESTO
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE, 2015**

Presupuesto Asignado a Compras y Contrataciones		
Presupuesto Total Asignado		RD\$ 139,503,134.00
Detalle	Monto	Porcentaje
Contratación de Servicios	13,014,195.65	9%
Compra de Materiales y Suministros	5,355,666.78	4%
Compra de Bienes Muebles	2,556,947.43	2%
Total Asignado a Compras y Contrataciones	RD\$ 20,926,809.86	15%

Departamento Financiero/División de Presupuesto