

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MEMORIAS INSTITUCIONALES

2019



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR





PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MEMORIA INSTITUCIONAL

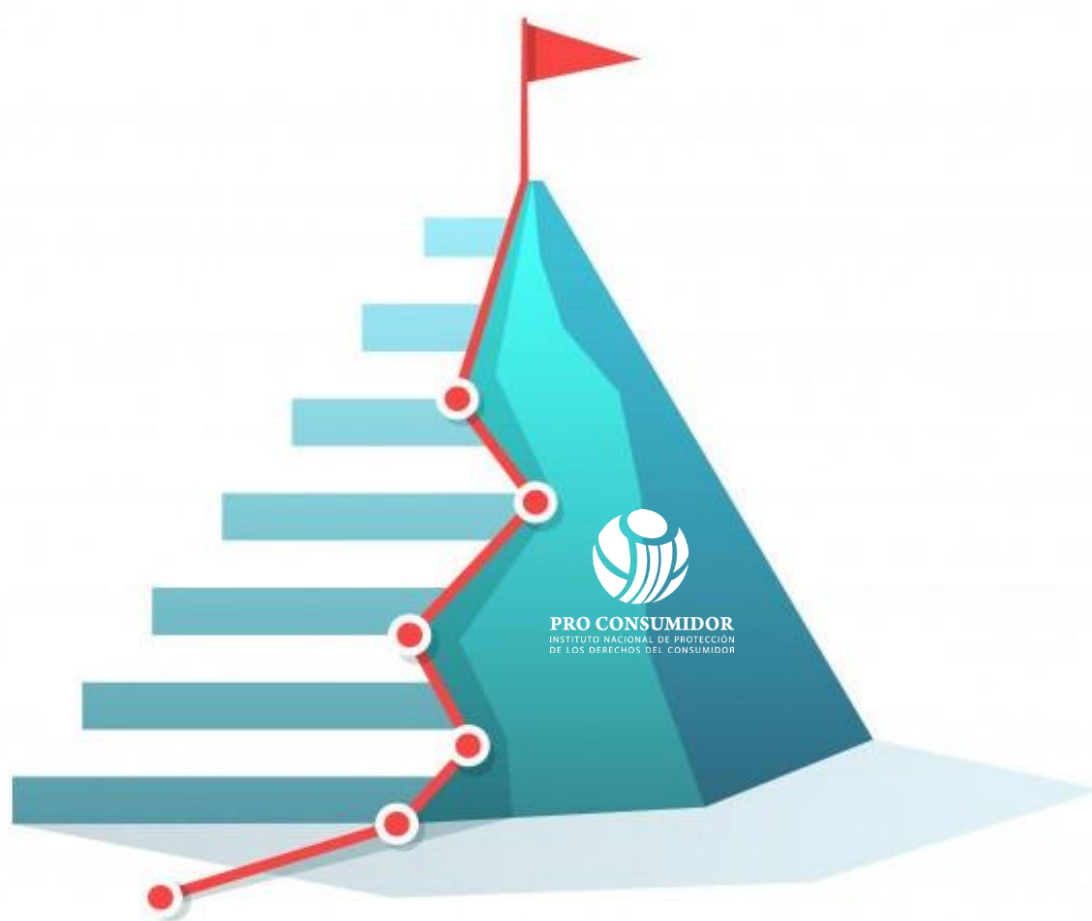
2019



ÍNDICE DE CONTENIDO

- | | |
|--|--|
| <p>I Resumen Ejecutivo</p> <p>II Información Institucional
(Misión, Visión, Funcionarios,
Base Legal, etc.)</p> <p>III Resultados de la Gestión del
Año</p> <p>a) Metas Institucionales de
Impacto a la ciudadanía</p> <p> i. Logros destacados</p> <p> ii. Otros logros</p> <p>b) Indicadores de Gestión</p> <p>1. Perspectiva estratégica</p> <p> i Metas Presidenciales</p> <p> ii. Sistema de Monitoreo de la
Administración Pública
(SISMAP)</p> <p>2. Perspectiva Operativa</p> <p> i. Índice de Transparencia</p> <p> ii. Índice de Uso TIC e
implementación Gobierno
Electrónico</p> <p> iii. Normas Básicas de Control
Interno (NOBACI)</p> <p> iv. Gestión Presupuestaria</p> <p> v. Plan Anual de Compras y Con
trataciones (PACC)</p> <p> vi. Comisiones de Veeduría
Ciudadana</p> <p> vii. Auditorías y Declaraciones
Juradas</p> | <p>3. Perspectiva de los Usuarios</p> <p> i. Sistema de Atención Ciudadana
3-1-1</p> <p> ii. Entrada de servicios en línea,
simplificación de trámites,
mejora de servicios públicos</p> <p>IV Gestión Interna</p> <p> a) Desempeño Financiero</p> <p> b) Contrataciones y Adquisiciones</p> <p>V Reconocimientos</p> <p>VI Proyecciones al Próximo Año</p> <p>VII Anexos</p> |
|--|--|

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



MEMORIA INSTITUCIONAL
2019

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Informe de Memoria Institucional del 2019 consolida las acciones y las iniciativas planteadas por la gestión institucional que fueron planificadas en el Plan Operativo Anual y que hacen cumplir la misión definida en el Plan Estratégico 2017-2020.

La Conciliación es un proceso que promueve la solución a controversias suscitadas entre consumidores y proveedores conforme a los principios de igualdad y no discriminación. A través de la misma se lograron acuerdos favorecedores para ambas partes; de las 2,863 reclamaciones procesadas en el año 2019, 1,598 (56%) fueron conciliadas satisfactoriamente, expresión concreta de respuesta efectiva a la población consumidora con un retorno económico de **RD\$ 105, 599,840.89**, equivalente al 41% del presupuesto asignado a este Instituto.

El fortalecimiento de este proceso ha sido un objetivo clave del año, fomentando el uso de la herramienta Pro Concilia para realizar conciliaciones en línea dándole a los consumidores beneficios de mayor accesibilidad al procedimiento, agilización de procesos y ahorro en costos de traslado y tiempo.

Las conciliaciones que no fueron cerradas con acuerdos arribados pasan a otro proceso administrativo jurídico para dar respuesta a los consumidores emitiéndose a la fecha durante el año **457** resoluciones.

Por su parte los servicios de registro tienen por objetivo que se fomenten acciones preventivas para la protección de los derechos de los consumidores, durante el 2019 a la fecha se han verificado **56** contratos de adhesión y **657** registro de rifas, sorteos y concursos.

Las acciones de educación al consumidor promovieron el consumo y uso de bienes y servicios de manera responsable, consiente y medioambientalmente sostenible, asegurando los derechos de los consumidores y usuarios, lográndose un empoderamiento creciente en los consumidores que contribuye al logro de las metas del Objetivo No.12: Producción y Consumo Responsable de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 para el desarrollo.

Específicamente, durante el año 2019 **28,542** personas recibieron formación en sus derechos como consumidores mediante acciones formativas, **126,140** personas fueron impactadas por las campañas de orientación en temporada alta de consumo, **30,751** personas sensibilizadas en jornadas comunitarias y más de **100,000** personas de programas sociales beneficiadas por orientaciones en consumo responsable a través de la capacitación a multiplicadores.



La seguridad de productos ha sido una temática que hemos procurado crezca a nivel nacional debido al efecto negativo directo que generan los productos inseguros en lo económico, social y la salud de las personas; ante esta realidad hemos trabajado de la mano con la Red de Consumo y Salud y el Sistema de Alertas Rápidas de la OEA, para intercambio de información al respecto, publicando durante el año **9 alertas de productos** en los medios de circulación nacional.

Se realizaron operativos denominados ‘reparaton’ directamente con la empresa automotriz Honda con el objetivo que se reparan gratuitamente las bolsas de aires defectuosas marca Takata que estaban en el mercado y crear conciencia en los demás concesionarios para que respondan de la misma manera cuando surjan alertas. Por último, debemos destacar que se han realizado acercamientos con compañías de seguro para que sean aliadas y previo a renovación de las pólizas de un vehículo llamado en alerta, soliciten corrijan la situación de riesgo.

El año también fue de importantes logros en las acciones de Buenas Prácticas Comerciales a través de las cuales se impulsó el cumplimiento de las normativas de calidad vigentes en el país, se promovieron en las comerciantes prácticas de calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, mediante 1,547 visitas preventivas, en 8 provincias y 101 capacitaciones directas al sector proveedor. Se logró además la participación activa en 231 reuniones de los Comités que elaboran las Normas y Reglamentos técnicos, garantizándose, con la presencia de Pro Consumidor, la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de dichas normas.

Uno de los logros principales del año se vincula a la obtención de la certificación al Organismo de Inspección, bajo la NORDOM ISO/IEC 17020, cuyas acciones aseguran la protección de los derechos de los consumidores y usuarios y contribuyen al mantenimiento de un comercio equitativo y transparente. Las acciones de inspección se realizaron de forma ininterrumpidas durante todo el año, dentro del marco jurídico establecido por la Ley 358-05.

Dando como resultado un total de 4,787 inspecciones, de las cuales 4,327 fueron de oficio, 289 por reclamaciones y 173 por denuncias. El grupo con mayor presencia de inspección fue el de alimentos y bebidas con 2,717 inspecciones, destacando la de colmados con un 58% de las mismas. Los productos no aptos para el consumo, por diferentes condiciones (vendidos golpeados, mal estado, deteriorados y oxidados) son decomisados y posteriormente incinerados cada semana, a la fecha durante el año se han incinerado 93,443 productos. Por otro lado, se han emitido 117 resoluciones por multa por concepto de hallazgo de productos vencidos.

En otro orden, con el fin de realizar las verificaciones correspondientes en materia de calidad e inocuidad de acuerdo a los requisitos establecidos en las leyes y las normas técnicas propiciando a su vez las buena prácticas comerciales y garantizando que

los productos lleguen seguros e inocuos al consumidor desde el laboratorio de Pro Consumidor durante el 2019 ha realizado investigaciones vía toma de muestras en los siguientes productos: agua, jugos naturales, agua de coco, harina, pan de agua y sobado, carnes, frutas, vegetales, arroz, arveja, pollo, leche, pescado, madera, polvos en talco y combustibles. De igual forma desde el laboratorio hemos verificado un total de 228 instrumentos de pesas y medidas, a fin de proteger el interés económico de los consumidores.

Para el periodo referido se analizaron 3,291 anuncios publicitarios para verificar que las promociones ofertadas al público fueran veraces, comprobables, completas y claras de acuerdo con el artículo 88 de la Ley 358-05 de Protección al Consumidor, como consecuencia se han dictado 169 resoluciones ordenando la corrección de publicidades engañosas identificadas. En conjunto con los principales actores del sector privado se afianzaron alianzas para fortalecer las acciones a favor de una publicidad responsable en el mercado formal, evitando así la publicidad engañosa y abusiva.

En el marco de República Digital continuamos fomentando al uso del Sistema Dominicano de información de Precios (SIDIP), el cual actualiza diariamente los precios de 255 productos de la canasta básica familiar, mensualmente 281 precios de medicamentos y de 60 artículos ferreteros.

En lo competente al entorno internacional, asumimos la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) para el periodo 2019-2020, también se desarrolló en el país el **“Taller Internacional sobre Seguridad de Productos y Servicios”**. También ejercimos la presidencia del Consejo Centroamericano de protección al consumidor (CONCADECO) donde se realizó trabajos de temas prioritarios para los países de la región. En este sentido, logramos que nos fuera aprobado un proyecto de fortalecimiento de capacidades institucionales en conjunto por El Salvador, financiada por Luxemburgo.

Dentro de los programas temáticos que hemos desarrollado durante el año, se encuentran: Por Un nuevo Mercado RD, Consumidor Turista y Barrio chino. Destacamos el primero de estos, con el cual se pretende superar la problemática de las malas condiciones de higiene y manipulación de los alimentos que se comercializan en los mercados, desarrollando un proyecto piloto en el Mercado Nuevo de Santo Domingo. El Programa de Consumidor Turista busca velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores extranjeros al consumir servicios turísticos en el país. Por último, el programa del Barrio Chino, persigue que este sector comercial ofrezca productos de calidad, comercios seguros e higiénicos, que no presenten riesgos a la salud y la economía.

A nivel de gestión fuimos de las principales instituciones con una calificación mayor de 90% en el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública, gestionado por el Ministerio de la Presidencia. Todo lo anterior evidencia que este instituto trabaja con orientación a resultado y al comparar la ejecución física respecto a los recursos presupuestarios que nos son asignados, resulta en que se traduce en un alto costo efectividad.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, es el organismo facultado mediante Ley 358-05 para la protección de los Derechos de los consumidores y usuarios de productos y servicios en la República Dominicana y la Autoridad Nacional de Vigilancia del Mercado por disposición de la Ley 166-12 que crea del Sistema Nacional Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

La Ley 358-05 dispone que, con el objetivo de garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones proveedores-consumidores, sus disposiciones sean de orden público, imperativas, y de interés social y a la vez dispone que, en adición a las normativas legales, las Resoluciones dictadas por el Consejo Directivo, en calidad de superior jerárquico del Instituto, son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional en ejercicio de sus atribuciones legalmente conferidas.





En su visión estratégica, Pro Consumidor define su misión, visión y valores.

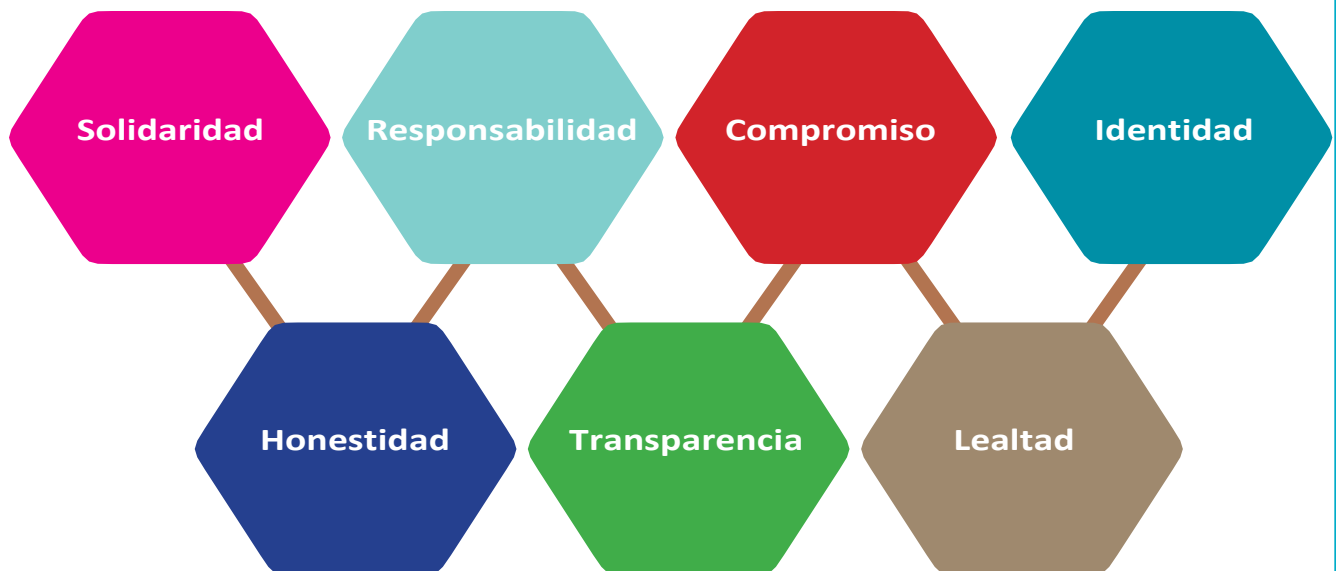
MISIÓN

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 protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.

VALORES



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano deliberativo y rector de la Institución, es un organismo público-privado donde se establecen las políticas generales para la protección de los Derechos del Consumidores, sus miembros fueron designados mediante el Decreto No. 263-19, de fecha 24 de Julio del 2019.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Arq. Nelson Toca Simó
Ministro de Industria,
Comercio y Mipymes.

Dr. Benito Cruz Peña
Representante
del Sector Salud.

Lic. Henry Santos Lora
Representante de Medio
Ambiente y Recursos Naturales.

Licda. Julissa Báez
Representante de las Empresas
Productoras de Mercancías.

Licda. Flavia Báez Jorge
Representante de las Empresas
Suplidoras de Servicio.

Sr. Francisco Domingo Paulino
Representante de las Organizaciones
de Defensa de los Derechos
de los Consumidores.

Sr. Rafael Espejo
Representante de las
Organizaciones de
Defensa de los Derechos
de los Consumidores.

DIRECCIÓN EJECUTIVA



Dra. Anina Del Castillo

Directora Ejecutiva, (Decreto No. 9-18, de fecha 8 de Enero del 2018)



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2019

III. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2019

a) Metas de Impacto a la Ciudadanía

i. Logros Destacados

PROCESOS CONCILIATORIOS

El objetivo de Pro Consumidor, es proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Para cumplir cabalmente con este servicio a la ciudadanía, nuestra institución cuenta con una herramienta fundamental: el procedimiento conciliatorio, medio por el cual se procura que los consumidores y proveedores puedan acordar algún tipo de solución a las controversias que existan entre ellos.

Este proceso es sencillo y reúne a las partes involucradas en el conflicto frente a un agente conciliador de Pro Consumidor, los cuales deciden la solución del problema, levantándose un acta que tiene el mismo carácter de una sentencia judicial, de forma confidencial y reservada.



Foto: Fuente Pro Consumidor – Conciliación en proceso.

Con este mecanismo legal que Pro Consumidor pone a disposición de los ciudadanos se promueve la solución a controversias suscitadas entre consumidores y proveedores, lográndose así resultados a corto plazo que favorecieron a consumidores, evitando procesos judiciales en los tribunales, sin necesidad de abogados y de manera breve, rápida, fácil y gratuita.

En lo que respecta a los casos conciliatorios Pro Consumidor, a noviembre 2019 hemos logrado la devolución a favor de los consumidores, la suma de RD\$ RD\$105, 599,840.89 monto equivalente al 41% del presupuesto asignado a esta institución.

Se obtuvo alrededor de un 60% de conciliaciones en los casos presentados en la institución, alcanzando 1,598 acuerdos de 2,863 reclamaciones recibidas. Entre los sectores más atendidos en audiencias conciliatorias durante el 2019 se destacan: los alimentos, electrodomésticos, vehículos, aparatos electrónicos, servicios mecánicos, boletos aéreos, viviendas servicios de Courier, artículos del hogar, servicios funerarios, agencias y paquetes turísticos, productos de belleza, entre otros.

El fortalecimiento de este proceso forma parte del compromiso de Pro Consumidor, en el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz que da respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios y a la vez, generan credibilidad en las operaciones realizadas por la entidad para asegurar sus derechos, lo que se traduce en un empoderamiento creciente en la ciudadanía.

Pro Concilia

Dentro de los principales avances tecnológicos de Pro Consumidor, es el desarrollo de Pro Concilia, poniendo a disposición de la ciudadanía la opción de favorecerse con un mayor acceso a los servicios de solución de conflictos entre proveedores y consumidores, mediante una plataforma online.

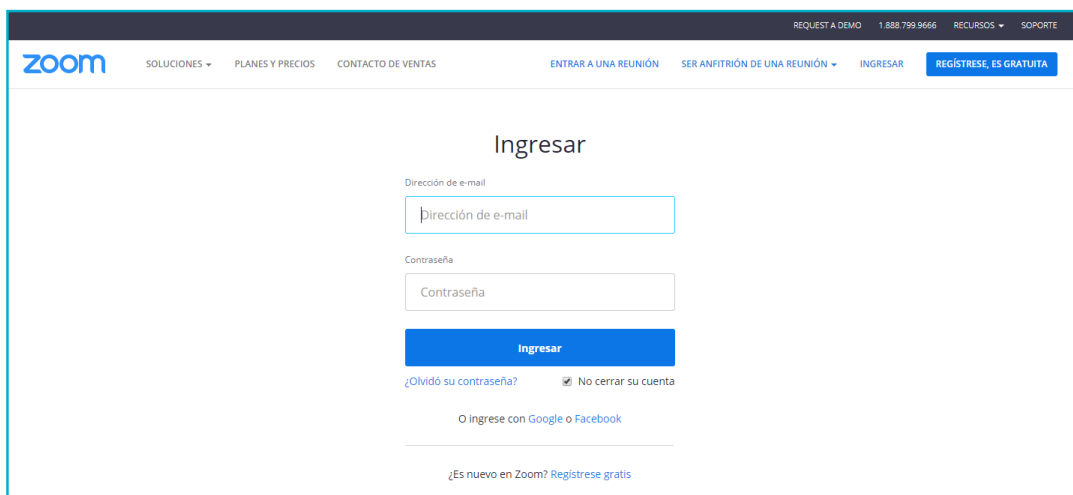
Consiste en una plataforma web, donde los consumidores y proveedores tienen la oportunidad de llegar a una solución de las controversias suscitadas en la relación de comercio entre ambos, con la intervención de un agente conciliador.



Abogada Conciliadora solucionando conflictos entre proveedores y usuarios utilizando el Sistema Pro Concilia

Con Pro Concilia la ciudadanía dominicana obtiene beneficios tales como:

- Mayor accesibilidad al procedimiento de conciliación.
- Agilización de proceso de solución de conflictos.
- Disminución de las no comparecencias.
- Ahorro en costos de traslado e inversión de tiempo para la solución de conflictos.

The image shows a screenshot of the Zoom login page. At the top, there is a navigation bar with the Zoom logo and links for 'SOLUCIONES', 'PLANES Y PRECIOS', 'CONTACTO DE VENTAS', 'ENTRAR A UNA REUNIÓN', 'SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN', 'INGRESAR', and a blue button that says 'REGÍSTRESE, ES GRATUITA'. The main heading is 'Ingresar'. Below it, there are two input fields: 'Dirección de e-mail' and 'Contraseña'. A blue 'Ingresar' button is positioned below the password field. Underneath the button, there are links for '¿Olvidó su contraseña?' and a checked checkbox for 'No cerrar su cuenta'. At the bottom, there is a link 'O ingrese con Google o Facebook' and a footer link '¿Es nuevo en Zoom? Regístrese gratis'.

Interfaz de Plataforma Pro Concilia

PROCESOS JURÍDICOS

Una vez es llevada a cabo la fase inicial del procedimiento administrativo establecido por la ley, de no haber acuerdo, dando cumplimiento a la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, se procede a realizar los procesos jurídicos para dar respuesta a los consumidores.

La Dirección Ejecutiva del Instituto ha emitido cuatrocientos cincuenta y siete (457) Resoluciones en respuesta a las reclamaciones interpuesta por los consumidores afectados.

Asimismo, se han emitido setenta y ocho (81) resoluciones en contestación a Recursos de Reconsideración interpuestos por proveedores y consumidores, por encontrarse en desacuerdo con las decisiones emitidas por el Instituto.

Se han multado 129 proveedores a noviembre 2019, por violentar las disposiciones de orden público en contra de los consumidores.

SERVICIOS DE REGISTRO

Los servicios de registro van dirigido a los proveedores locales e internacionales de bienes y servicios legalmente constituidos que brinden servicios en la República Dominicana, con el fin de fomentar acciones preventivas para el cumplimiento de la protección de los derechos del consumidor. A continuación se detallan los resultados de los servicios de registro de 2019:

El registro de Contratos de Adhesión se realiza para comprobar la no existencia de cláusulas abusivas que generen obligaciones que vayan en desmedro de los consumidores o usuarios, según se indica en la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor No. 358-05.

Durante el 2019 a la fecha se han registro cincuenta y seis (56) de Contratos de Adhesión.

Por su parte el **registro de Concursos, Rifas y Sorteos**, se realiza con el objetivo de proveer al consumidor un mecanismo que le permita estar confiado respecto al cumplimiento de sus derechos al momento de participar en estos actos comerciales.

Se han realizado a noviembre 2019 seiscientos cincuenta y siete (657) registros de Concursos, Rifas y Sorteos, de los cuales 158 tuvieron que modificar las bases de los mismos por haberse identificado cláusulas abusivas en ellos.

EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

La educación al consumidor es una de las tareas misionales de la institución mediante la cual se busca concientizar a los consumidores dominicanos sobre sus derechos como consumidores y usuarios.

En búsqueda de lograr dicho propósito se imparten charlas educativas y talleres especializados, entre otros, sobre:

- **Los Derechos de los Consumidores.**
- **Finanzas Personales.**
- **Publicidad Engañosa.**
- **Importancia del Etiquetado.**
- **Garantía de Bienes y Servicios.**
- **Consumo Responsable.**
- **Inocuidad de alimentos.**
- **Como utilizar alimentos de temporada.**

28,542 personas entre líderes comunitarios de sectores vulnerables, adultos mayores, empleados públicos, personal docente, entidades castrenses, estudiante, entre otros, fueron educadas mediante 812 acciones formativas en este año 2019.

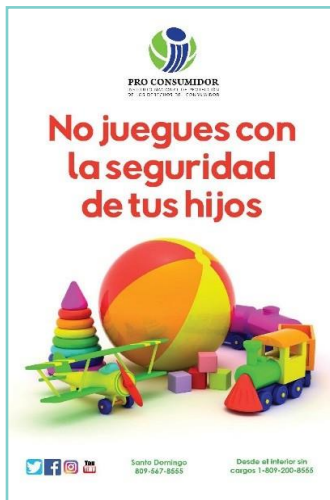
Se realizaron **11 campañas de orientación** en temporadas de alto consumo impactando **126,140 personas** y 57 Jornadas Comunitarias en los diferentes barrios y sectores logrando impactar 30,751 personas.



Se distribuyeron **307,584 volantes y guías informativas** sobre temas de consumo tales como los **Derechos del Consumidor Dominicano, Guía para realizar un reclamo o denuncia, Guía de salud financiera y Garantía de productos y servicios.**

A nivel nacional, hemos realizado Jornadas de Capacitación a Multiplicadores para la Sensibilización sobre el Consumo Responsable, alcanzando este año a capacitar técnicos multiplicadores que llevarán a más de 100,000 familias beneficiarias de programas sociales, los derechos de los consumidores.

Campañas Educativas 2019



“No Juegues con la Seguridad de tus Hijos”

A finales de enero se visitó la provincia de Higüey, donde logramos impactar más de 8,500 visitantes, de nuestra señora de la Virgen de la Altagracia, con nuestra campaña “Si Decides Viajar A Higüey” con orientaciones, concientización y consejos al momento de viajar a esa provincia, como fueron revisar la fecha de vencimiento y las condiciones de los productos alimenticios, elegir transporte garantizado, optar por establecimientos que cumplan con las condiciones de higiene y así como exigir la factura al momento de adquirir un bien o servicio.



“Si Decides Viajar A Higüey”

A finales de enero se visitó la provincia de Higüey, donde logramos impactar más de 8,500 visitantes, de nuestra señora de la virgen de la Altagracia, con nuestra campaña “Si Decides Viajar A Higüey” con orientaciones, concientización y consejos al momento de viajar a la provincia de Higüey, como fueron revisar la fecha de vencimiento y las condiciones de los productos alimenticios, elegir transporte garantizado, optar por establecimientos que cumplan con las condiciones de higiene y así como exigir la factura al momento de adquirir un bien o servicio.

“En San Valentín Pro Consumidor Te Respalda”



La mencionada campaña inicio el lunes 11 de febrero con un acompañamiento en los centros comerciales y redes sociales, basado en operaciones tendentes a reforzar la protección de los consumidores. Nuestro operativo se extendió a nivel nacional en las oficinas regionales como Santiago de los Caballeros, San Francisco de Macorís, San Cristóbal, Hato Mayor y San Pedro de Macorís. Logramos impactar más de 16,000 consumidores a nivel nacional, promoviendo, los beneficios de las compras planificadas, conservar sus facturas, elegir regalos y chocolates que cuenten con las informaciones necesarias y denunciar cualquier irregularidad ante nuestra institución, se instruyó a los consumidores por medio de abanicos personalizados, volantes, orientaciones y consejos de compra.

instruyó a los consumidores por medio de abanicos personalizados, volantes, orientaciones y consejos de compra.



“Pro Consumidor Contigo SS19”

En abril lanzamos la Campaña de Orientaciones “Pro Consumidor Contigo SS19” en el Distrito Nacional colocando stands de Orientación en diferentes centros comerciales y diferentes paradas de autobuses del Gran Santo Domingo y oficinas regionales logrando con dichas actividades impactar más de (12,000) doce mil consumidores con los consejos de Antes, Durante y Después de Semana Santa 2019.



“Pro Consumidor Contigo Mamá”

En mayo se realizó la Campaña de Orientación “Pro Consumidor Contigo Mamá” en el Distrito Nacional y demás oficinas regionales colocando stands de Orientación en diferentes centros comerciales, y oficinas regionales logrando con dichas actividades impactar más de (13,000) diez mil consumidores con los consejos de Antes, Durante y Después Pro Consumidor está Contigo Mamá 2019.

“Para el Campamento Contigo”

Con el fin de dotar a los padres y tutores de consejos al momento de elegir el mejor campamento de verano para sus hijos, elaboramos una guía educativa que abarco desde los aspectos de diversión hasta los requerimientos de seguridad para resguardar la salud de sus hijos en dichos centros. Logramos llegar a más de 10,000 ciudadanos con nuestras jornadas de educación en plazas comerciales y difusión de nuestros mensajes en las redes sociales.

Julio 2019



“Pro Consumidor Contigo Papá”



Para los Padres iniciamos nuestra campaña de educación el 24 julio con presencia en todas las plazas comerciales del Gran Santo Domingo y Oficinas Regionales, logramos impactar más de 7,000 consumidores a nivel nacional, se promovió, los beneficios de las compras planificadas, conservar sus facturas, elegir regalos que cuenten con las informaciones necesarias y denunciar cualquier irregularidad ante nuestra institución.

“Una Mochila Llena de Derechos”



Con la finalidad de Proteger y concientizar a las/los padres al momento de adquirir los útiles escolares para el Regreso a clases 2019, apoyado en la Ley 358-05 de Protección de los Derechos de los consumidores y Usuarios, en tal virtud el Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor, estuvo orientando y educando a los mismos para la realización de sus compras en esta temporada, impactando más de 5,000 consumidores con nuestras orientaciones directas y más de 1,000 servidores públicos durante visitas de orientación a instituciones gubernamentales.

“Redondeo a tu Favor”



“Esta iniciativa se realizó en procura de que la devuelta sea a favor del consumidor en el caso de que el establecimiento no tenga el monto exacto para la devolución. Como parte de la campaña, se colocaron afiches y stickers en los principales centros comerciales con el lema ¿Redondeo? ¡A tu Favor!, Si este establecimiento no tiene para darte tu cambio exacto, debe devolverte el valor mayor, entre otros mensajes de orientación que están siendo colocados en las redes sociales de la entidad.

Colocamos stands de Orientación en distintos centros comerciales del gran santo domingo, nuestros orientadores estuvieron presentes en los siguientes lugares: Multicentro Churchill, Galería 360, Plaza Lama Ovando y Mega Centro. Logrando impactar con orientaciones directas a más de 5,000 consumidores dominicanos.

Noviembre 2019

Se realizaron visitas a 50 cadenas de supermercado a fin de colocar materiales referentes a la campaña “Redondeo a tu Favor”, de igual forma y en ocasión de la

referida campaña nos reunimos con los proveedores a fin de que apoyaran y participaran en la iniciativa.

Adicional se realizaron encuestas que evidencian que el 73% de los consumidores ha vivido la mala práctica del redondeo a tú favor, así como que el 92.48% ve como buena iniciativa el desarrollo de la campaña.



“Ilumínate con Pro Consumidor este Viernes Negro”

La campaña “Ilumínate con Pro Consumidor este Viernes Negro” inicio el lunes 25 de noviembre con un acompañamiento a los consumidores y proveedores con acciones tendentes a reforzar la protección al consumidor en torno a las prácticas de compra durante el Viernes Negro en el país. Colocamos stands de orientación en distintos centros comerciales del gran santo domingo.

Se impartieron charlas de “Responsabilidades y Obligaciones de los proveedores Ley No. 358-05 / Publicidad Responsable”, dirigido a los empleados de las tiendas.

Se visitaron 320 establecimientos, en los cuales se detectó un nivel de cumplimiento en publicidad responsable de 85%, a lo cual se inició el proceso administrativo sancionador a 58 proveedores por infracciones ante la Ley 358-05.

Finalizamos la campaña de orientación el viernes 29 de noviembre, logrando impactar 12,600 personas, a los cuales informamos y orientamos de tal manera que conocieran la institución y denunciaron cualquier inconveniente durante dicha actividad.



“No te Vayas en Rojo con Tu Doble Sueldo”

En búsqueda de que los consumidores dominicanos en esta época navideña realicen las mejores decisiones de consumo, nuestro instituto desde hace 3 años lanza la campaña de orientación que busca resguardar y brindar consejos fáciles a seguir, sobre ¿Qué debo hacer con mi Doble Sueldo?

Buscando aportar a la cultura financiera de las vidas de los consumidores de bienes y servicios, logramos trazar las pautas que los guiaran a una mejor salud financiera poroso,



logrando acercarnos a más de 10,000 ciudadanos y servidores públicos con estos consejos financieros.

FOMENTO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

La persona es el centro de la relación de consumo. La compra de bienes y el pago de servicios son actividades que vinculan a los seres humanos en todo el planeta, por lo que su protección representa grandes retos a las autoridades. Consciente de ello, desde Pro Consumidor propiciamos la creación de asociaciones de consumidores que son organizaciones de la sociedad civil que promueve los derechos de los consumidores y coadyuvar a la administración en ese fin.

Por ello, se realizó un plan de acción con metas a corto, mediano y largo plazo, para fortalecer el movimiento consumista a nivel nacional que será el mecanismo para lograr el crecimiento y la profesionalización de esas asociaciones. El presente año un Experto internacional desarrolló una serie de encuentros con asociaciones de consumidores en el país, los cuales tuvieron lugar en las provincias de San Cristóbal, Barahona, Santiago de los Caballeros y Santo Domingo Este, donde participaron además de las asociaciones de estas demarcaciones, estudiantes y juntas de vecinos.



Experto internacional Antonino Serra

SEGURIDAD DE PRODUCTOS

En este año 2019 la Seguridad de Productos ha sido un tema constantemente para que en República Dominicana se promueva que todos los productos que se comercializan en el mercado nacional deben ser seguros, que no presenten riesgos o presente únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y por lo tanto, estén libres de riesgos inadmisibles.

Los productos inseguros, generan un efecto directo en lo económico, social y en la vida de las personas; la globalización y la libre circulación de mercancías complejizan la problemática, por lo que, desde la institución tenemos el compromiso de seguir trabajando con la ciudadanía, en especial con la población más vulnerable (niños y envejecientes), para que se tomen las precauciones necesarias y se disminuyan los accidentes de consumo.

Ante esta realidad, estamos trabajando de la mano con la Red de Consumo y Salud y el Sistema de Alertas Rápidas de la OEA, para recibir información sobre productos que, en cualquier país, se detecten que podrían generar un riesgo, a fin de que vidas no sean lesionadas y lastimadas.

Al respecto, para este periodo celebramos en el país el 2do Taller Internacional sobre Seguridad de Productos de Consumo y creamos Comités de Vigilancia de Consumo Seguro, en distintos sectores del Distrito Nacional, para que conjuntamente con la entidad, se integran a la misión de informar a los consumidores cuando se identifique un producto peligroso.

Además, se ha divulgado incesantemente que cuando se emite una alerta por Pro Consumidor, se está previniendo esos riesgos e informando sobre las acciones recomendadas para mitigarlo.

En el año en curso han sido publicadas 9 alertas de productos, que pudieran generar un riesgo en el portal www.consumoseguro.gob.do para que los consumidores puedan conocer sobre productos que puedan generar cualquier tipo de lesión que vinculada al consumo, a la fecha se han recibido 7,462 visitas de usuarios durante el 2019.

También se realizaron operativos denominados ‘‘reparaton’’ directamente con la empresa automotriz Honda con el objetivo que se reparan gratuitamente las bolsas de aires defectuosas marca Takata que estaban en el mercado y crear conciencia en los demás concesionarios para que respondan de la misma manera cuando surjan alertas. Por último, debemos destacar que se han realizado acercamientos con compañías de seguro para que sean aliadas y previo a renovación de las pólizas, de un vehículo llamado en alerta, soliciten corrijan la situación de riesgo.

FORTALECIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Las buenas prácticas comerciales se trabajan desde un enfoque preventivo que permite garantizar la calidad e inocuidad, así como minimizar las probabilidades de riesgos y peligros en los productos que se comercializan, utilizando como estándares lo establecido tanto en las normativas nacionales como las internacionales. El fortalecimiento en buenas prácticas, se realiza a través de programas educativos a proveedores y visitas preventivas que permiten identificar las oportunidades de mejoras en los establecimientos comerciales, a fin de garantizar que los productos comercializados no presenten riesgos ni nocividad para la salud de los consumidores.

Durante el año, se visitaron de manera preventiva 1,547 establecimientos comerciales, entre ellos: colmados, bares, restaurantes, panaderías, repostería y otros, pertenecientes al Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, así como 8 provincias a nivel nacional.

Es importante destacar que durante el periodo se dio seguimientos a 85 envasadoras de agua y fábricas de hielo, mediante visitas a fin de darle las recomendaciones de lugar para que mejoren las no conformidades detectadas en las inspecciones realizadas.

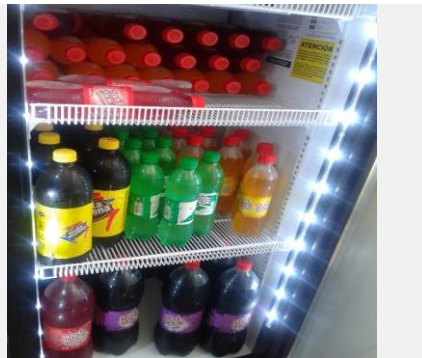
En general, se evidencian las siguientes transformaciones:

Colmados

Antes



Después



Fuente: Pro Consumidor. Mejora de condiciones de los refrigeradores en los colmados

Panadería

Antes



Después



Fuente: Pro Consumidor. Mejora en equipos de panaderías.

Capacitación a Proveedores

En el marco de las funciones del Departamento de Calidad y Buenas Prácticas Comerciales, está la capacitación a los proveedores en los temas referentes a sus obligaciones y deberes frente a los consumidores, así como la promoción de las buenas prácticas comerciales.

En ese sentido, durante los meses enero – noviembre se impartieron Ciento una charlas y talleres (101) en el Distrito Nacional, provincias Santo Domingo y el interior del país. De igual forma a fin de fortalecer y promover las buenas prácticas comerciales sostuvimos ciento once (111) reuniones con proveedores de supermercados, colmados, restaurantes, cafetería, panaderías y envasadoras de agua y fábricas de hielo.

Participación en Comités Técnicos

Es importante destacar nuestra participación doscientos treinta y una (231) reuniones de Normas y Reglamentos Técnicos, con el propósito de participar en la elaboración y revisión de dichas normativas, a los fines que en la misma se pueda garantizar los derechos de los consumidores.

Alineado a lo anterior Participamos sesenta y seis reuniones interinstitucionales en las cuales se trataron temas de competencia de la institución.

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADOS

Organismo de Inspección conforme a estándares internacionales

Las inspecciones y vigilancias en el mercado son realizadas con el objetivo de velar por el cumplimiento de las normativas existentes respecto a la protección de los derechos del consumidor y las normas de calidad de los bienes y servicios ofertados en el mercado dominicano, según mandato legal de la Ley 358-05 General De Protección De Los Derechos Al Consumidor o Usuario y su Reglamento de Régimen de Inspecciones, en adición a lo establecido en la Ley 166-12 del Sistema Dominicano Para La Calidad en su artículo 109 cuando indica que: “El Estado Dominicano reconoce a Pro Consumidor como autoridad nacional reguladora o de inspección”.

El 2019 fue un año grandes avances para la institución, tuvimos un proceso de seguimiento para el logro de la Acreditación del Departamento de Inspección y Vigilancia como órgano de inspección bajo la Norma Internacional ISO 17020-2012 emitida por el Organismo Dominicano de Acreditación.



Esquema de acreditación: Organismo de Inspección
Número de Acreditación: 004/OI-002

Este importante paso nos sitúa, como la primera Institución Estatal en ser acreditación como organismo de inspección en el rubro de Alimentos y Bebidas en todo el país.

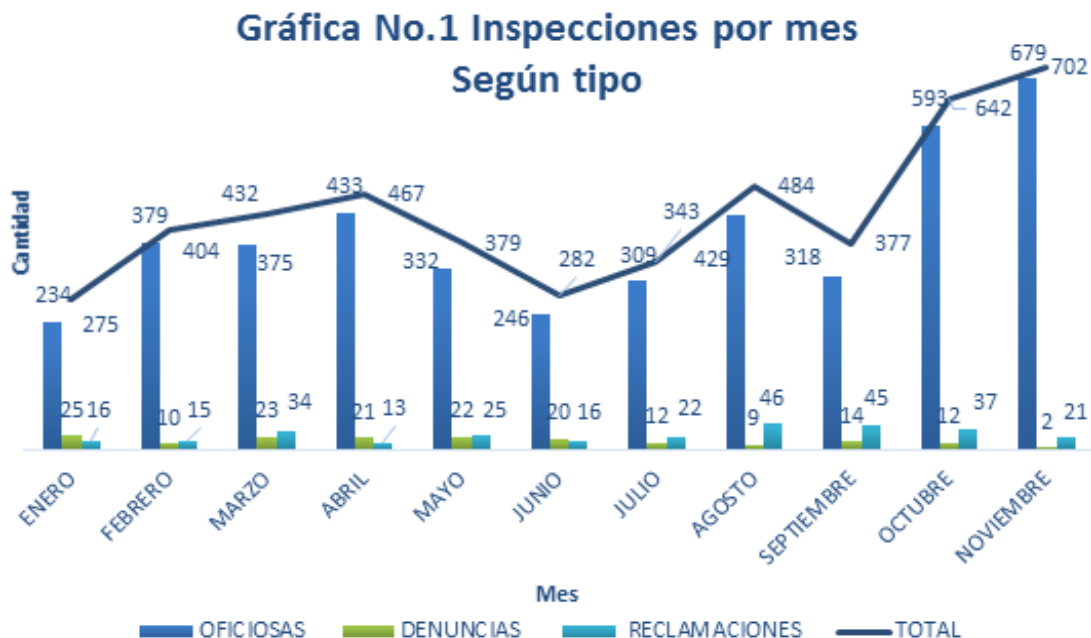
Con el objetivo de contribuir a una mayor transparencia, credibilidad y eficacia durante el servicio, hemos adoptado importantes avances, incluyendo el uso de tecnologías en procesos tales como la autorización en sede del inicio de una inspección, tras comprobar que se cumplen con los requisitos de identificación del lugar donde se realiza y que, a su vez, el grupo de inspección esté debidamente conformado. También, la sustitución de formularios impresos por plantillas online. Los medios de transporte cuentan un sistema de rastreo que permite la visualización



Foto: Infografía ¿Sabes cómo reconocer un inspector?

de su ubicación en una pantalla plana que se maneja desde el despacho de la persona Encargada del Departamento, esto nos permite mantener un monitoreo constante de donde están nuestros inspectores cada vez que salen a la calle a realizar las inspecciones del día, que son programada semanalmente y asignadas en por grupos de inspecciones, los equipos tienen un inspector líder y dos inspectores acompañantes que colaboran en la realización de cada inspección.

A noviembre de 2019 se realizaron un total de 4,787 inspecciones, de las cuales 4,327 fueron de oficio, 289 por reclamaciones y 173 por denuncia, como se puede observar en la gráfica No.1.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.



El grupo de inspección con mayor presencia fue el de agua, alimentos y bebidas con 2,717 inspecciones, logrando cubrir un 98% del mapa de la República. Cabe destacar que los productos decomisados en estas inspecciones son incinerados cada semana, a la fecha se han incinerado unos 93,443 productos no aptos para el consumo, por diferentes condiciones: vencidos, golpeados, mal estado, deteriorados y oxidados (ver gráfico No.2).

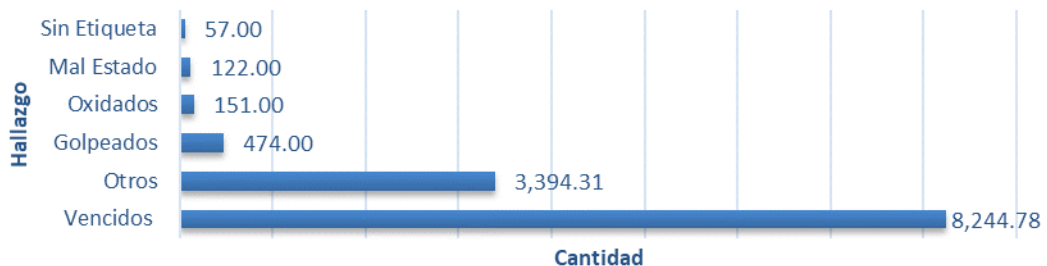
En ese sentido, como resultado de las inspecciones y vigilancias de mercados se han emitido cientos diecisiete (117) resoluciones por multa por concepto de hallazgos de condiciones que ponen en peligro la vida y la seguridad de los consumidores.



Mapa de cobertura de inspecciones

Con el objetivo fundamental de validar el cumplimiento de lo establecido en la ley No. 17-19 sobre comercio ilícito se realizan operativos en los rubros de adulteración, contrabando y falsificación de productos en conjunto con entidades del gobierno central, tales como DGII, DGA y DICRI.

Gráfico No.2 Cantidad de productos decomisados Según Hallazgo.



Fuente: Elaboración propia en base a registros internos.

LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PESAS Y MEDIDAS

Desde el laboratorio de Pro Consumidor se ejecutan una serie de acciones destinadas a realizar las verificaciones correspondientes en materia de calidad e inocuidad de acuerdo a los requisitos establecidos y las normas técnicas, propiciando a su vez las buenas prácticas comerciales y garantizando que los productos lleguen seguros e inocuos al consumidor.

En cumplimiento de las disposiciones oficiales en materia de calidad y seguridad alimentaria, se ha implementado planes de muestreos en los diferentes productos de consumo de la canasta básica, los cuales se han realizado en los mercados de abastos de carnes, frutas y vegetales, supermercados y fábricas manufactureras, con la finalidad de evaluar la calidad e inocuidad de los mismos. En ese sentido, durante el año 2019, se tomaron 782 muestras de los productos siguientes:

- 325 muestras de agua en 112 plantas purificadoras de agua
- 51 muestras de jugos naturales y agua de coco
- 18 muestras de harina
- 271 muestras de pan de agua y sobado
- 7 muestra de carnes
- 71 muestras frutas y vegetales
- 5 muestras de arroz, arveja y pollo
- 2 muestras de leche
- 1 muestra de pescado
- 10 muestras de madera
- 20 muestras de polvos en talcos
- 2 muestras de combustibles.



Foto: Muestras de carnes y agua tomadas.

Verificación de la balanza

En materia de metrología legal y a los fines de comprobar el estado físico y operativo de las balanzas y si se encuentran aptas para garantizar las medidas exactas de los productos que expenden, se verificaron un total de 228 instrumentos de pesar, incluyendo las balanzas y los pesos de resortes.



Foto: verificaciones de balanza.



Verificación de la Calidad del agua

Provincias donde se tomaron las muestras de agua:



PUBLICIDAD Y PRECIOS

Con el objetivo principal de monitorear y analizar el cumplimiento de las normativas referentes a publicidad en las ofertas especiales, promociones de productos y servicios, así como mantener al día el **Sistema de Información de Precios**, que diariamente actualiza los precios de 255 productos de la canasta básica familiar; mensualmente 281 precios de medicamentos y de 60 artículos ferreteros, 53 parada de autobuses, 27 electrodomésticos, 26 florería y 11 librerías que comercializan en el país.



Para el periodo referido se analizaron 3,291 anuncios publicitarios para verificar que las promociones ofertadas al público fueran veraces, comprobables, completas y claras de acuerdo con el artículo 88 de la Ley 358-05 de Protección al Consumidor. Como consecuencia de los análisis realizados se han dictado ciento sesenta y nueve (169) resoluciones ordenando la suspensión de la comercialización por riesgo inminente de publicidad engañosa.

Pacto Por Una Publicidad Responsable

Con el objetivo de crear una “Norma que regule la Publicidad en la República Dominicana” para reducir las inconformidades ante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05, durante todo el año se ha promovido el Pacto por Una Publicidad responsable con agencias publicitarias, influencers, principales agentes económicos, entre otros.

Con esta alianza se pretende fortalecer las acciones a favor de una publicidad responsable en el mercado formal, evitando así la publicidad engañosa y abusiva y reconociendo la autorregulación como herramienta alterna para implementar buenas prácticas en esta materia.



Foto: Panel en Mesa de trabajo, evento Pacto Por Una Publicidad Responsable. De izquierda a derecha, la experta internacional Sra. Wendy Ledesma, Directora de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad de Perú, Eduardo Valcárcel, presidente de la Asociación Dominicana de Empresas de Comunicación Comercial (ADECC) y la Dra. Anina Del Castillo, Directora Ejecutiva Pro Consumidor.

RELACIONES INTERNACIONALES

En el año 2019 se continuó fortaleciendo la participación y el reconocimiento internacional de la actividad de Pro Consumidor. Se ampliaron oportunidades para el intercambio y mejora de las capacidades del personal de la institución con el apoyo de expertos internacionales.

Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS)

La República Dominicana, a través del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), asumió la Presidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), para el periodo 2019-2020.



Por segunda ocasión fuimos el país sede para la celebración del Taller Internacional sobre “Seguridad de Productos y Servicios y la Protección de los Consumidores, que reúne a representantes de la OEA, la RCSS y de agencias de protección al consumidor de más de 30 países de Centroamérica y el Caribe, compartiendo experiencias de nuestros países sobre la identificación de los riesgos y peligros en los productos de consumo y cómo reducirlos, cómo fortalecer los mecanismos para retirar productos peligrosos del mercado o prohibir su comercialización, nuevas maneras para educar a nuestra población y sobre como comprometer, cada vez más, a nuestros proveedores en poner su mayor esfuerzo en proporcionarnos productos seguros.



República Dominicana participa en IV Reunión Grupo Intergubernamental de Expertos en Protección del Consumidor

Pro Consumidor, representando a la República Dominicana y América Latina, participó en la 4ta Reunión Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas en Comercio y Desarrollo (UNCTAD), desempeñando un papel importante. Durante las sesiones, uno de los temas que expusimos fue sobre consumo sostenible: efectos y hábitos de consumo, enfatizando acerca de la necesidad de crear conciencia y lograr que las prácticas de consumo no afecten de forma negativa el medio ambiente.



Presidencia CONCADECO 2018-2019 y VI Reunión ordinaria de agencias gubernamentales CONCADECO

La visibilidad del trabajo realizado por Pro Consumidor se refleja en la presidencia asumida del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), donde se identificaron los temas prioritarios para los países y se realizaron acuerdos con el fin de mejorar, ampliar y fortalecer la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en Centroamérica y el Caribe.

Acuerdo Pro Consumidor - SERNAC

Pro Consumidor y el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** de Chile firmaron un acuerdo de cooperación jurídica bilateral en materia de análisis, diseño y ejecución de acciones colectivas orientadas a proteger el derecho de los consumidores y usuarios de bienes y servicios dentro de sus territorios, en un intercambio formativo que incluye seminarios, pasantías, entrenamientos, conferencias nacionales e internacionales, talleres, asistencia, métodos de educación a distancia, entre otros aspectos para el fortalecimiento de las capacidades del capital humano de ambos países.



Proyecto de Fortalecimiento de Capacidades Salvador – República Dominicana - Luxemburgo

Logramos obtener un proyecto de fortalecimiento de las capacidades del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores. Con el objetivo de eficientizar el desempeño de la institución, en los procesos de investigación de consumo y mercado, defensorías móviles y demandas colectivas.



Participación en actividades de capacitación internacional

Hemos participado a nivel técnico y gerencial en actividades de capacitación en foros internacionales, cursos y otros eventos con profesionales expertos en protección de los derechos del consumidor.

RELACIONALES NACIONALES

Pro Consumidor con el objetivo de realizar mejoras continuas en el desarrollo de los servicios de la institución ha gestionado acuerdos de colaboración con instituciones públicas. Durante este año destacamos los siguientes:

- Convenio interinstitucional con el Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), considerando que uno de los rubros con mayores incidencias significativas es el de Inmobiliarios, se procuró, como medida preventiva, desde la Dirección Ejecutiva la realización de este convenio para la realización de proyectos y actividades dirigidas al fomento de la seguridad, calidad y la buenas prácticas en el sector construcción, con el fin de que los consumidores tengan confianza en la adquisición de viviendas y se le resguarde sus intereses económicos.



Foto: Ing. Dionisio Navarro, presidente del CODIA, y la Dra. Anina del Castillo, Directora Ejecutiva (Pro Consumidor)

- Convenio interinstitucional con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones. Este convenio tiene como objetivo de optimizar los procesos de canalización de reclamaciones y denuncias competentes a ambas instituciones de modo que se garantice eficacia en los medios de acceso de los usuarios, de igual forma fomentar la investigación en materia de hábitos de consumo de los usuarios de telecomunicaciones para desarrollar acciones preventivas, capacitación y otras temáticas a favor de los consumidores.



Foto: Directora Ejecutiva Anina del Castillo y José Guillén, Presidente del Consejo Directivo del INDOTEL.

PROGRAMAS TRANSVERSALES

Transformación del Mercado Nuevo de Santo Domingo

Pro consumidor conforme lo establecido en su Plan Operativo Anual del año 2019, inició el mejoramiento del Mercado Nuevo de Santo Domingo, a través de un proyecto piloto en el marco del programa "Por un Nuevo Mercado RD", con el objetivo de garantizar el derecho de los consumidores a tener alimentos inocuos y seguros, a precios razonables.

El programa pretende superar la problemática de las malas condiciones de higiene y manipulación de los alimentos que se comercializan en los mercados de la República Dominicana y a partir de una metodología implementada, el proyecto piloto en el Mercado Nuevo, ha logrado resultados positivos en ese objetivo.

Al mes de octubre del 2019, los avances reportados son:

- Diagnóstico del estado del Mercado.
- Análisis microbiológicos a Carnes y huevos que se comercializan en el Mercado Nuevo.
- Análisis de residuos de pesticidas a frutas y vegetales que se comercializan en el Mercado Nuevo.
- Reuniones periódicas con la Federación y Asociaciones del Mercado Nuevo, para analizar la problemática de ventas de alimentos y presentarles el plan de trabajo que realizamos.
- 501 vendedores capacitados en programas de Buenas Prácticas Comerciales, Manipulación e Inocuidad de los alimentos, del sector carne, pollos, huevos, frutas y vegetales.
- 1018 monitoreos para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas dominicanas en cuanto manejo de alimentos y adecuaciones de los comercios.

El proyecto contiene acciones a corto, mediano y largo plazo y servirá para desarrollar proyectos similares en otros mercados de diferentes áreas del país.

Con el objetivo de tener un impacto integral en la intervención hemos liderado una mesa interinstitucional, con grandes éxitos, compuestas por 16 instituciones, las cuales son:

- Ayuntamiento Municipal del Distrito Nacional (ADN)
- Ministerio de Agricultura (MA) Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM)
- Ministerio de Medioambiente y Recursos Naturales
- Ministerio de Salud Pública (MSP)
- Ministerio de Trabajo
- Ministerio de Turismo
- Policía Nacional (PN)
- Dirección General De Seguridad De Tránsito Y Transporte Terrestre (DIGESETT)
- Dirección General de Migración, Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT)
- Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEE)
- La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD)
- Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM)



Foto: Reunión mesa interinstitucional Por un Nuevo Mercado RD.

Antes



Después



Fuente: Pro Consumidor. Mejoras aplicadas en las zonas del mercado.



Foto: reunión con unión de vendedores del mercado nuevo

Otros logros alcanzados del componente social, son las 384 familias capacitadas bajo el Programa de Capacitación a Amas de Casa, llegando a más de 2,500 personas. De igual forma el Programa de Capacitación para Jóvenes Nuevos Consumidores, sensibilizando alrededor de 1,000 mil jóvenes de diferentes centros educativos de la zona del Mercado Nuevo.

Por último, es oportuno destacar que este proceso de avances en el Mercado Nuevo de Santo Domingo, se ha llevado sin ningún tipo de crisis mediática, sin que hayamos sido objeto de críticas, por lo contrario, generando un alto nivel de confianza del ciudadano en la administración y con importantes alcances sociales.

Programa Consumidor Turista

Este programa tiene como objetivo velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores extranjeros al consumir servicios turísticos en el país, debido a que sus derechos son esencialmente los mismos que para el resto de los consumidores nacionales, por ende, los proveedores deben tener las mismas obligaciones y responsabilidades.

Se ha trabajado de la mano con el Ministerio de Turismo en la ejecución de acciones dirigidas a garantizar y defender los derechos del turista como consumidor, como lo son charlas y talleres a diversos grupos de interés, como lo es Adompretur y tours operadores del país.



Foto: Charla personal Ministerio de Turismo

Programa - Barrio Chino

Relanzamiento del programa “Fomento de las Buenas Prácticas Comerciales para el Barrio Chino”, a fin de que este sector comercial ofrezca productos de calidad, comercios seguros e higiénicos, que no presenten riesgos a la salud y economía y para convertirlo en un atractivo turístico tanto para locales como extranjeros.

Fue realizado un diagnóstico a los principales restaurantes, tiendas y otros establecimientos del Barrio Chino, con el objetivo de darles un acompañamiento directo, en procura de implementar los avances correspondiente en las ofertas de los bienes y servicios comercializados.



Foto: Representantes de la embajada china junto a la Dra. Anina Del Castillo Directora Ejecutiva, Pro Consumidor.

Se han observado mejoras en algunos comercios del barrio chino desde la implementación del piloto en el año 2016 a la fecha. Entre los avances se destacan precios visibles, la incorporación del etiquetado en español, entrega del manual de buenas prácticas traducido al idioma mandarín, entre otras medidas implementadas en materia de calidad y buenas prácticas.

Protección del consumidor en el Comercio Electrónico

El comercio electrónico es una realidad en nuestro país y el mundo y ofrece inmensas oportunidades a los consumidores de productos de calidad y a buen precio, a la vez que contribuye al crecimiento en los países. Más aún se requiere avanzar en garantizar niveles elevados de seguridad en las operaciones, y en las obligaciones de garantías de los bienes adquiridos a través de esta modalidad.

Es en este sentido que en conjunto con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) lanzamos la Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, con el objetivo de fortalecer la protección de los derechos de los consumidores y así garantizar certeza en las transacciones y fomentar la confianza de los mismos agentes económicos.



Foto: Miembros del Consejo Directivo de Pro Consumidor e INDOTEL.

b) INDICADORES DE GESTIÓN

1. Perspectiva Estratégica

i. Metas Presidenciales

En el programa “República Digital”, Pro Consumidor cumplió la meta presidencial de desarrollo y ejecución del Sistema Dominicano de Información de Precios, SIDIP.



El Sistema Dominicano de Información de Precios es una Plataforma diseñada con el objetivo de que los dominicanos puedan comparar en línea los precios de una gran variedad de productos alimenticios, medicamentos, ferreteros, floristería, electrodomésticos, librería y parada de autobuses en tiempo real. Dicho sistema recibió en las 2019 6,520 sesiones en busca de encontrar precios más competitivos en los diferentes establecimientos comerciales.

ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SM-MGP)

La institución logró posicionarse al 3er trimestre 2019 entre las organizaciones que obtuvieron una calificación mayor de 90% en promedio, con un 90.92% en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública gestionado por el Ministerio de la Presidencia indicando el grado de orientación a resultados de Pro Consumidor en eficacia, recursos y tiempos pautados en el marco de la transparencia y el cumplimiento de las disposiciones legales existentes en materia de administración financiera del Estado, evidenciando que los recursos públicos se manejen con pulcritud, al tiempo que nos da la oportunidad de rendir cuentas de manera permanente a los ciudadanos.

iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

En el 2019, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, logró posicionarse en el lugar 61 de 186 Instituciones del Gobierno Dominicano, con un promedio general de 87%, evidenciando una mejora del 60% respecto al año anterior.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PERSPECTIVA OPERATIVA

2. PERSPECTIVA OPERATIVA

i. Índice de Transparencia

La Oficina de Acceso a la Información del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor “Pro Consumidor”, en cumplimiento a la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, garantiza el acceso a la información pública del ciudadano proveyendo información completa, veraz y oportuna de nuestras acciones, así como su publicidad dentro de los límites que establece la ley por medio de un servicio permanente, diligente y actualizado.

Cumplimiento del tiempo de respuesta

Ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía a través de la OAI, atendiendo de forma presencial, medio electrónico y sistema SAIP, noventa y cinco (95) solicitudes más seis (6) tramitadas a órganos externos en razón de su competencia.

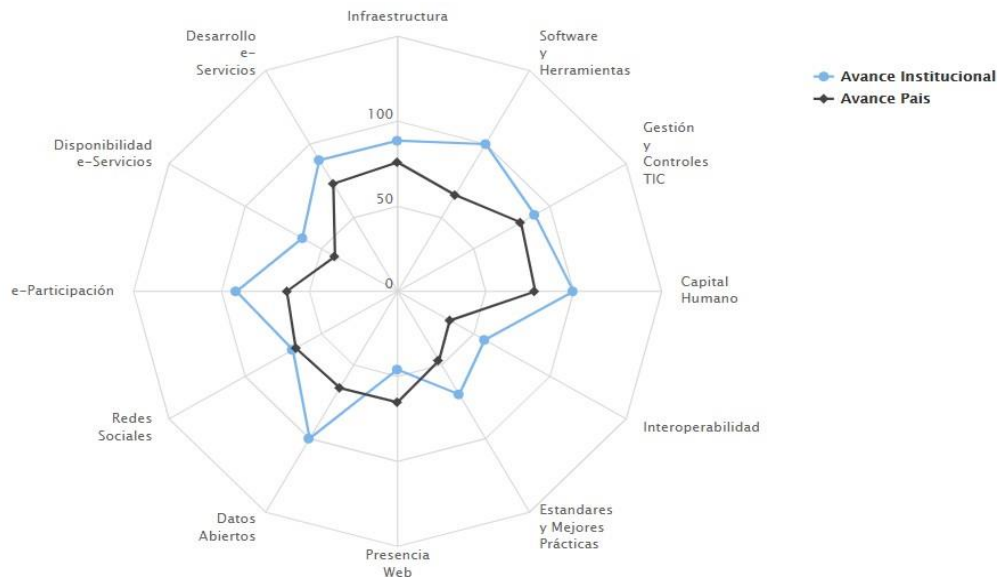
Cumplimiento del Sub-Portal Transparencia

Nuestra institución mantiene actualizado los niveles informatización de conformidad con las normas y procedimientos según aplica disponible al público. En la siguiente tabla, se verifica la valoración otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

Calificación otorgada por la DIGEIG	
Enero	90.7
Febrero	88.5
Marzo	88.9
Abril	94
Mayo	89
Junio	89
Julio	84
Agosto	96
Septiembre	95.5
Octubre	93.5

ii. Índice de Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos Del Consumidor, logro posicionarse en el puesto 75 de las 284 instituciones evaluadas por la OPTIC, con un puntaje de 82% a la fecha en el 2019.



Avanzando en los temas: inclusión en los servicios, implementación de nuevas tecnologías, documentación de su red, presencia web, estándares y mejores prácticas. También se logró obtener la NORTIC A3 otorgada por cumplir con la publicación de los datos en formato abierto, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la totalidad de las informaciones producidas a lo interno de la entidad. A la fecha se está en proceso de auditoría de 3 restantes.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Componentes del Control Interno	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	95.51%	<div style="width: 95.51%;"></div>	97.75%	<div style="width: 97.75%;"></div>	0
Valoración y Administración de Riesgos	96.55%	<div style="width: 96.55%;"></div>	96.55%	<div style="width: 96.55%;"></div>	0
Actividades de Control	96.30%	<div style="width: 96.30%;"></div>	92.59%	<div style="width: 92.59%;"></div>	1
Información y Comunicación	95.35%	<div style="width: 95.35%;"></div>	93.02%	<div style="width: 93.02%;"></div>	1
Monitoreo y Evaluación	100.00%	<div style="width: 100%;"></div>	93.75%	<div style="width: 93.75%;"></div>	1
%Totales	96.74%	<div style="width: 96.74%;"></div>	94.73%	<div style="width: 94.73%;"></div>	3

En cumplimiento con la Normas Básicas de Control Interno, la institución alcanzo una puntuación general de 94.73%. Los resultados para este último trimestre en los componentes de

control interno se ubican en: 95.51% para “Ambiente Control”, “Valoración y Administración de Riesgos” con 96.55%, “Actividades de Control” con 96.30%, “información y Comunicación” con 95.35%, y alcanzamos la puntuación máxima de un 100% en el componente de “Monitoreo y Evaluación”.

iv. Gestión Presupuestaria

En cumplimiento a la ley 423-06 sobre el Presupuesto Público y el reglamento de estandarización de los portales de transparencia 01-2018 de la DIGEIG, durante el año 2019 hemos obtenido en promedio una calificación de 98 en el indicador “Índice de Gestión Presupuestaria”. Obteniendo 100% para el sub indicador de eficacia relacionado a la ejecución física institucional y 98% en la correcta publicación presupuestaria en el portal de transparencia institucional.

v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El cumplimiento de la Ley No. 340-06 y el decreto No. 164-13, Pro Consumidor publica su PACC 2019, por un monto de RD\$143,138,623.20 en base al presupuesto estimado requerido para el año, dicho valor ha sido ajustado a RD\$75,000,000 por limitaciones presupuestarias.

vi. Auditorías y Declaraciones Juradas

En cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre declaración jurada de bienes, aplicada a los funcionarios públicos, se tienen publicadas en nuestro portal de Transparencia la Declaración Jurada de la Directora Ejecutiva, la Encargada de Compras y Contrataciones y la Encargada Financiera.

En los anexos se encuentra el soporte de documentación de envío de declaración jurada de la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor.

vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas

El cumplimiento de la Ley No. 340-06 y el decreto No. 164-13, No. 15-17 y reglamentos de aplicación, hemos obtenido en promedio 93% de resultado en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).

vii. Auditorías y Declaraciones Juradas

En cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre declaración jurada de bienes, aplicada a los funcionarios públicos, se tienen publicadas en nuestro portal de Transparencia la Declaración Jurada de la Directora Ejecutiva, la Encargada de Compras y Contrataciones y la Encargada Financiera.

En los anexos se encuentra el soporte de documentación de envío de declaración jurada de la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS



3. Perspectiva de los Usuarios

i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Según lo dispone el Decreto No. 694-, la Línea 311 de Atención Ciudadana es una plataforma creada por el órgano rector OPTIC y administrador del sistema gubernamental como medio de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía a la administración pública. En este sentido hemos atendido la cantidad de nueve (9) denuncias y quejas, evidenciando una disminución considerable respecto al año anterior, cuya cantidad fue de veintidós (22).

ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos.

En cumplimiento con el Decreto No.258-18, que sigue la línea de acción 3.3.1.1 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, establece la necesidad de impulsar un Estado Pro-Competitivo, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, está incluido dentro del programa “RD+SIMPLE”, en coordinación con el Consejo Nacional de Competitividad y el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), con el objetivo de implementar un plan de acción para la reducción del tiempo de espera para los consumidores en el servicio de Registros de contratos de adhesión.

Proco App

Se ha fortalecido el uso de Proco App, aplicación móvil que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de reclamar y denunciar las anomalías e irregularidades materia de consumo, de una manera directa e instantánea ampliando así el alcance.

Se puede acceder a este servicio desde los gestores de aplicaciones “Google Play” y “App Store”. Durante el periodo enero a noviembre se han registrado 5,074 descargas en ambos gestores de aplicaciones, obteniendo 2001 usuarios nuevos este año.

Se implementó la herramienta de botón de pago en la página web la cual está disponible para que los usuarios soliciten los servicios de la



The screenshot shows the ProcoAPP interface on a mobile device. At the top, there's a status bar with various icons and a 39% battery level. Below that is a blue header with the text "ProcoAPP" and a white telephone icon. The main content area has a white background with a green and blue logo at the top. Below the logo, there's a grey header with the word "Denuncia". The form consists of several sections: "Motivo de queja o denuncia *" with a text input field; "Detalle *" with another text input field; "Cargar evidencia" with a camera icon; "Datos del proveedor" with a grey header; and "Nombre del establecimiento *" with a text input field. At the bottom, there is a green button labeled "ENVIAR".



institución totalmente online, de una forma fácil y rápida desde su computador o dispositivo móvil, actualmente se encuentran disponibles en la plataforma los servicios:

- Registro de contratos de adhesión
- Registro de rifas y concursos

Culminación de proceso de elaboración de Carta Compromiso al Ciudadano, con vigencia diciembre 2019-diciembre 2021.

IV. GESTIÓN INTERNA

a) Compras y Adquisiciones

Ha octubre 2019 se cargaron procesos por un monto estimado de RD\$60.100.921,12 en el Portal transaccional de compras y contrataciones, detallas como sigue:

- 5 Comparaciones de Precios
- 2 Licitaciones Públicas nacional
- 46 Compras Menores.

b) Desempeño Financiero

El porcentaje de presupuesto devengado a noviembre 2019 fue de un 83%, proyectándose finalizar el año con la ejecución total del mismo. La captación de recursos por vía de los servicios de la institución a la fecha ha representado alrededor de un 5% respecto a lo asignado por fondo general.

Objeto	Monto presupuestado	Monto devengado	Porcentaje de ejecución
2,1	193.748.897,59	174.730.528,90	90%
2,2	40.763.039,97	31.485.452,61	77%
2,3	19.938.532,95	12.614.957,86	63%
2,4	1.314.400,00	884.779,18	67%
2,6	15.652.555,86	5.882.068,44	38%
Total	271.417.426,37	225.597.786,99	83%

V. RECONOCIMIENTOS

- Reconocimiento por los aportes al desarrollo del país y gran labor al a favor de los derechos de los consumidores dominicanos emitido por la Confederación de Comercio de Provisiones y Pymes de la República Dominicana (Confecomercio) durante el sexto aniversario de dicha organización.



Foto: Entrega de Reconocimiento

- Reconocimiento por la participación y aportes en el marco de la segunda feria EXPO PROVISIONES 2019 celebrada este año, por el Consejo Nacional del Comercio en Provisiones.



Foto: Participación de la Directora Ejecutiva en la feria.

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

- Creación y divulgación de la “Guía de Publicidad Responsable” y de las “Directrices De Pro Consumidor Para Influencers Digitales”.
- Habilitar componente de electrodomésticos en el Sistema Dominicano de Precios.
- Proyecto de reconocimiento a las empresas por implementación de Buenas Prácticas Comerciales.
- Implementar el Programa Por Un Nuevo Mercado RD en otros 3 mercados.
- Promover los servicios de registro de Proveedores Extranjeros y Asociaciones de Consumidores.
- Implementar proyecto piloto Pro Consumidor Móvil.
- Priorización de la Inspección y Vigilancia al sector bebidas alcohólicas, tabaco y sus derivados para contribuir a erradicación de comercio ilícito.
- Implementar el registro de proveedores del sector inmobiliario y construcción.



VII. ANEXOS

ANEXO 1

Declaraciones juradas



Soporte de documentación de envío de declaración jurada de la Directora Ejecutiva de Pro Consumidor.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDO