

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MEMORIAS INSTITUCIONALES

2018



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR



MEMORIA INSTITUCIONAL

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

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



MEMORIAS INSTITUCIONALES
2018



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Informe de Memoria Institucional del 2018 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. El año 2018 presentó importantes retos para la gestión, y terminó con importantes logros a destacar.

Uno de los logros principales del año se vincula al Organismo de Inspección, 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. Para el perfeccionamiento de estas acciones, el cuerpo de inspectores se profesionalizó a través de un proceso intenso de cursos y talleres prácticos y teóricos facilitados por expertos nacionales e internacionales en la materia, a fin de formar las capacidades y competencias necesarias para optar por la acreditación en la “ **NORDOM ISO/IEC 17020, Evaluación de la conformidad-Requisitos para el funcionamiento para los diferentes tipos de organismos que realizan la inspección**”.

A final del año se recibió la primera auditoria de calidad para optar por la acreditación del Organismo de Inspección; dicha acreditación posicionará a este organismo como un ente reconocido por su competencia técnica e imparcialidad de sus actuaciones, colocándose al nivel de los estándares más avanzado, conforme los requerimientos de organismos internacionales.

Pro Consumidor tiene el compromiso de cumplir su misión con procesos que generen credibilidad y en el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz en la respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios.

La Conciliación es una herramienta 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 5,951 reclamaciones recibidas en el año 2018, 3,569 (60%) fueron conciliadas satisfactoriamente, expresión concreta de respuesta efectiva a la población consumidora con un retorno económico de **RDS 209, 888, 536.60**. Equivalente al 91% del presupuesto asignado a este Instituto.



Las acciones de Educación al Consumidor promovieron el consumo y uso de bienes y servicios de manera responsable, consciente y medioambientalmente sostenible, asegurando los derechos de los consumidores y usuarios, lográndose un empoderamiento creciente en la ciudadanía de consumidores y apoyando que nuestro país alcance el **Objetivo No. 12: Producción y Consumo Responsable de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 para el Desarrollo.**

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 los comerciantes prácticas de calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, mediante 1,497 visitas preventivas, en 56 sectores de la provincia Santo Domingo y 18 provincias y 72 capacitaciones directas al sector proveedor. Se logró además la participación activa en 227 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.

Este año fue clave en la promoción de una cultura de respeto a los derechos donde se trabaja concomitantemente con los consumidores y con los comerciantes, los dos actores claves del acto de consumo y comercialización de productos y servicios.

Pro Consumidor se ha insertado positivamente en el mundo tecnológico desarrollando una serie de aplicaciones que han permitido brindar orientaciones y servicios de fácil acceso de los consumidores a nivel nacional, muchos incluidos en República Digital:

- Proco APP: Permite denunciar anomalías en los bienes o servicios ofrecidos a nivel nacional, y reclamar por sus derechos como consumidores.
- Georreferenciación de los inspectores y sus medios de transporte durante su labor de inspección.
- Carnet de Interacción Digital: Permite al momento de la inspección, certificar las credenciales los inspectores de Pro Consumidor, y que se evalúe en tiempo real sus aptitudes, así como enviar cualquier alerta sobre la misma.
- Sistema Dominicano de Información de Precios (SIDIP), que permite comparar los precios de 245 artículos de la canasta básica, 227 medicamentos. Y 40 artículos ferreteros en tiempo real.

El año 2018 fue de importantes experiencias y avances para las Relaciones Internacionales de Pro Consumidor. Se participó en importantes eventos internacionales y se afianzó e incrementó su reconocimiento internacional, siendo

sede de dos importantes eventos: La Conferencia Anual COMPAL III coordinada por la UNCTAD y Taller de Internacional sobre Seguridad de Productos de Consumo, con la participación de más de veinte países. Asimismo se asumió la Vicepresidencia de Asamblea del Grupo de Protección al Consumidor de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Grupo de Expertos sobre Competencias y Protección al Consumidor. Con ello, demostramos al mundo nuestro compromiso de protección al consumidor.

Para el periodo referido se analizaron 4,800 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.

De igual modo, durante el año citado se realizaron un total de 3,025 inspecciones, de las cuales 1,524 fueron de alimentos y bebidas, culminando el proceso con el descomiso. Posteriormente 88,914 productos fueron incinerados por no ser aptos para el consumo humano.

Otro sector priorizado por Pro Consumidor en sus inspecciones lo fue el sector combustible líquido y GLP, inspeccionando 2,420 dispensadores de los cuales 89 fueron suspendidas por no cumplir con las normativas legales vigentes.



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. 70.17, de fecha 24 de Marzo de 2017.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Nelson Toca Simó
Ministro de Industria,
Comercio y Mipymes.

Licda. Dalia Castillo
Representante del Sector Salud.

Lic. Pedro Guillermo Almánzar
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
Súplidoras de Servicio.

Lic. Marcos Jesús Colón Arache
Representante de las Organizaciones de
Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Lic. Samuel Vargas Céspedes
Representante de las Organizaciones de
Defensa de los Derechos de los Consumidores.

DIRECCIÓN EJECUTIVA



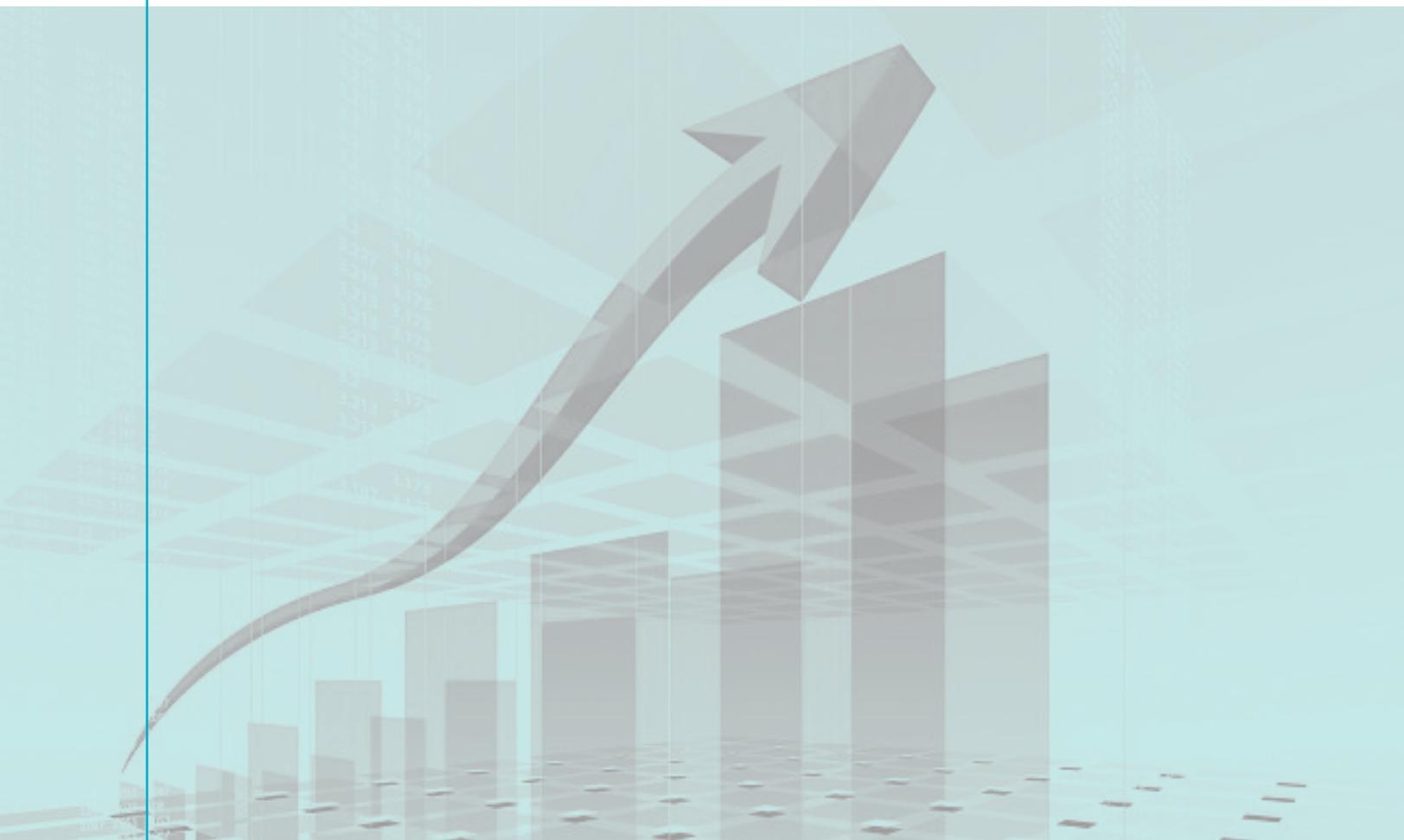
Dra. Anina Del Castillo

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 2018



III. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2018

a) Metas de Impacto a la Ciudadanía

i. Logros Destacados

Organismo de Inspección conforme a estándares internacionales

El Organismo de Inspección de Pro Consumidor se ha perfeccionado durante el año 2018 logrando independencia, objetividad y transparencia en las inspecciones, apoyado en un Sistema de Gestión que tiene como base los requisitos de la norma **NORDOM ISO/IEC 17020:2012, Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de los diferentes tipos de organismos que realizan la inspección**, norma internacional que establece las bases para el reconocimiento internacional de la competencia, la imparcialidad y la confiabilidad de los Órganos de Inspección.

Durante este periodo, las inspecciones se realizaron con procedimientos normalizados y homogéneos, basados en las diferentes leyes y en los reglamentos técnicos de cumplimientos obligatorios.

Se incorporaron tecnologías que permiten autorizar la inspección en establecimientos previamente identificados en el Plan de Inspección, para evitar la discrecionalidad por parte de los inspectores; se eliminaron las actas pre – impresas utilizando en su



Inspector de Pro Consumidor revisando el cumplimiento de normas de calidad

lugar las Tablets e impresoras portátiles.

Por igual, se desarrollaron dispositivos que permiten la georreferenciación y ubicación en tiempo real de los inspectores en su labor de inspección, así como el carnet de interacción digital, que permite a los proveedores identificar a los inspectores y retroalimentar a Pro Consumidor sobre la satisfacción en el servicio prestado.

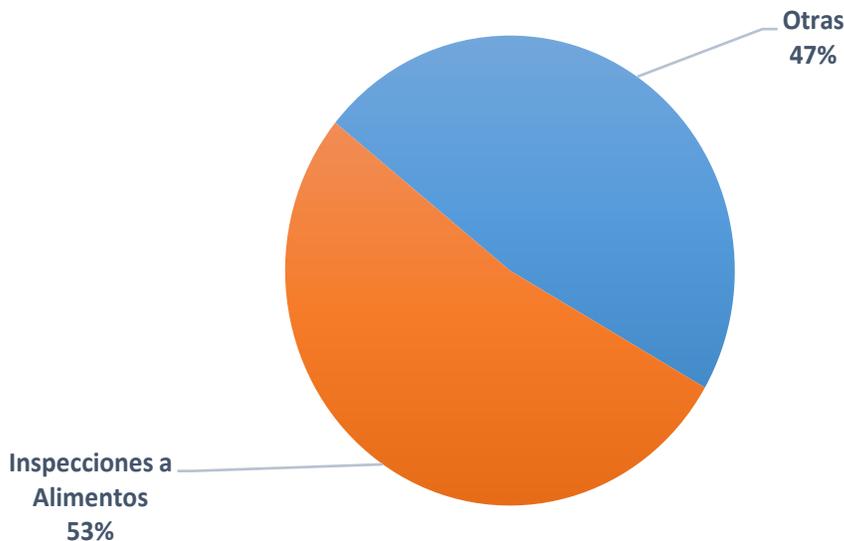
Al cierre del año, se recibió la evaluación del Organismo de Acreditación de República Dominicana (ODAC) que, con el apoyo de dos expertos internacionales determinaron el cumplimiento de la norma correspondiente. Se está a la espera de las conclusiones que pueden dotar al Organismo de Inspección de Pro Consumidor con la certificación de acreditación internacional.

Para lograr este avance se hizo necesario el fortalecimiento de las competencias técnicas y habilidades de los inspectores, con el apoyo de especialistas nacionales e internacionales de reconocidas competencias en el área de inspección.

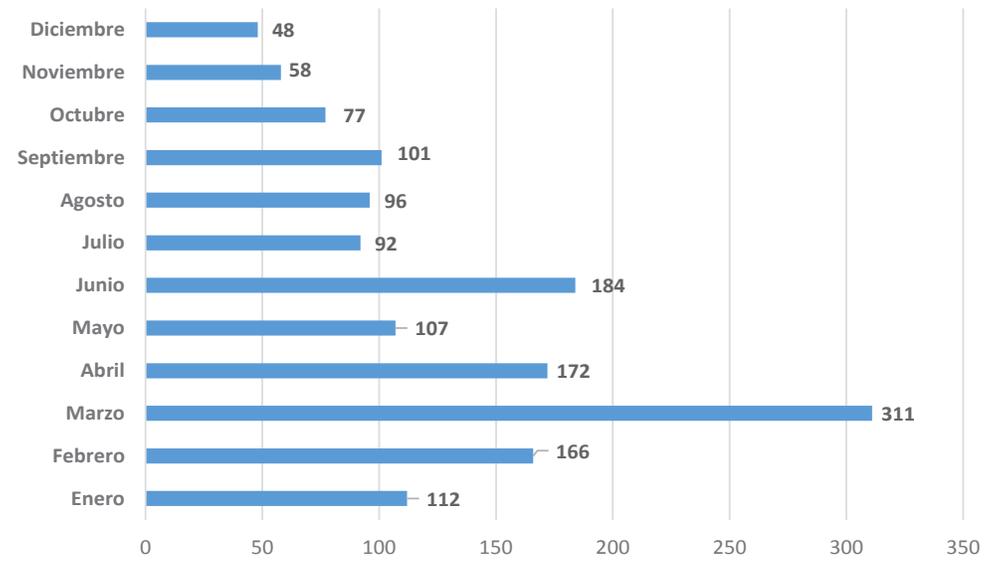
En el 2018, se realizaron un total de 3,025 inspecciones, de las cuales 1,524 fueron de alimentos y bebidas, culminando el proceso con el descomiso. Posteriormente 88,914 productos fueron incinerados por no ser aptos para el consumo humano.

Otro sector priorizado por Pro Consumidor en sus inspecciones lo fue el sector combustible líquido y GLP, inspeccionando 2,420 dispensadores de los cuales 89 fueron suspendidas por no cumplir con las normativas legales vigentes.

Inspecciones Realizadas 2018



Alimentos & Bebidas, Otros



Capacitación en Metrología y Sistemas de Verificación

En el año en curso, los inspectores reforzaron sus conocimientos sobre metrología y de manera particular, los inspectores del área de combustibles recibieron entrenamiento en el manejo de herramientas en la inspección y seguridad en el trabajo. Para tales fines se recibieron diferentes asistencias de expertos internacionales, en muchos casos financiados por contrapartes extranjeras. Entre la capacitación metrología se destaca la impartida durante todo un mes, a nivel teórico y práctico, por Klaus Balling, Ingeniero alemán experto en Metrología y Sistemas de Verificación de Calidad en Hidrocarburos.



Inspectores de Pro Consumidor y otras áreas afines, recibiendo certificación sobre Metrología.

PROCESOS CONCILIATORIOS

Entre los principales objetivos de Pro Consumidor, se destacan la de proteger los derechos de los consumidores y el de 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.

Con este mecanismo legal que Pro Consumidor pone a disposición de los ciudadanos se promovió 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, rápido, fácil y gratuito.

En lo que respecta a los casos conciliatorios Pro Consumidor, cerró el año 2018 con la devolución a favor de las personas consumidoras, la suma de **209 millones 888 mil 536 pesos** con 60 centavos, monto que supera en un 12% el retorno económico del 2017 equivalente al 91% del presupuesto asignado a este Instituto.

Entre los sectores más atendidos en audiencias conciliatorias durante el 2018 se destacan: los alimentos, electrodomésticos, vehículos, viviendas, aparatos electrónicos, servicios mecánicos, boletos aéreos, 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 Proconsumidor, se lanzó la herramienta 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. Todo esto ocurre sin la presencia física de las partes, pues todo el proceso se realiza online, desde cualquier lugar.



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

A screenshot of the Zoom web application's login page. The page has a white background with a blue header containing the Zoom logo and navigation links: SOLUCIONES, PLANES Y PRECIOS, CONTACTO DE VENTAS, ENTRAR A UNA REUNIÓN, SER ANFITRIÓN DE UNA REUNIÓN, INGRESAR, and a blue button labeled REGÍSTRESE, ES GRATUITA. The main heading is 'Ingresar'. Below it are two input fields: 'Dirección de e-mail' and 'Contraseña'. A blue 'Ingresar' button is positioned below the fields. There are also links for '¿Olvidó su contraseña?' and 'No cerrar su cuenta' (checked). At the bottom, there are links for 'O ingrese con Google o Facebook' and '¿Es nuevo en Zoom? Regístrese gratis'.

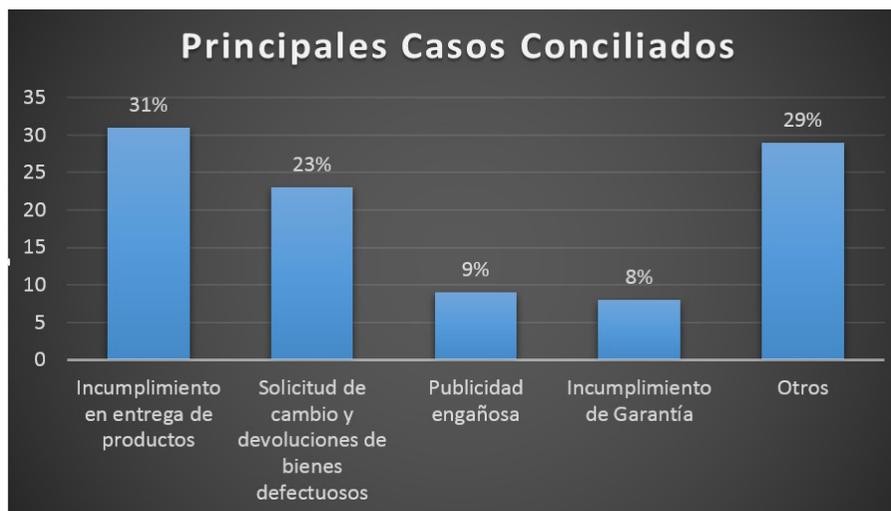
Interfaz de Plataforma Pro Concilia

Con Proconcilia la ciudadanía dominicana obtiene beneficios tales como:

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

Principales casos conciliados

En el 2018, las principales causas de reclamaciones recibidas en Pro Consumidor estuvieron direccionadas de la siguiente manera:



Relaciones Internacionales

El año 2018 se logró afianzar e incrementar el reconocimiento internacional de la actividad de Pro Consumidor. Se ampliaron oportunidades para el intercambio y el fortalecimiento de las capacidades del personal de la institución con el apoyo de expertos internacionales.

Taller internacional sobre Seguridad de Productos de Consumo

Dentro del marco de trabajo conjunto con diferentes instancias internacionales, se celebró en el país el **Taller internacional sobre Seguridad de Productos de Consumo**, con la participación de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) y representantes de más de 20 países, entre estos, México, Guatemala, Chile, Perú, Colombia, Argentina, Costa Rica y Panamá, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, País Vasco, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Suiza, Trinidad y Tobago, Uruguay entre otros.



Conferencia Anual COMPAL III coordinada por la UNCTAD.

Fungimos como sede del encuentro con las agencias miembros del COMPAL, con el objetivo de contribuir para que los Estados miembros puedan formular, fortalecer y mantener una política energética de protección y defensa al consumidor.

Vicepresidencia de Pro Consumidor en la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Se destaca que la Dra. Anina Del Castillo, fue la Vicepresidenta de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, del Grupo de Expertos sobre Competencia y Protección al Consumidor.



Este foro mundial reunió a los representantes gubernamentales, académicos, representantes de empresas globales, entre otros y se abordaron los retos de nuevos métodos de regulación, inclusión y prácticas para salvaguardar la seguridad del consumidor en los mercados tradicionales y digitales.

Pro Consumidor asume la Presidencia de CONCADECO

La visibilidad del trabajo realizado por Pro Consumidor se refleja en su participación en el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), en el cual se asumió la presidencia para el año 2018.

Participación en el XII Foro de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)

Otra ocasión aprovechada para estrechar vínculos internacionales y dar a conocer el trabajo en República Dominicana fue la participación en dicho foro.



Cursos y Visitas en Instituciones Homologas

Mediante las relaciones internacionales, se fortalecieron las competencias técnicas del equipo de Pro Consumidor, con la participación en los siguientes eventos:

- Pasantía en la Procuraduría Federal del Consumidor en México.
- Entrenamiento sobre Inocuidad de los Alimentos y Estándares del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos.
- Asistencia al Cuarto Programa de Formación Especializada relacionado con Mecanismo Resolución de Conflictos, en Lima, Perú.
- Participación al Programa de Capacitación Global de Desarrollo de Capacidades y Mejora de Especialización de Asuntos del Consumidor en Corea.
- Intercambio de Mejores Prácticas con la autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de Panamá.
- Participación al curso preparado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo en Uruguay.

Seguridad de Productos

En este año 2018 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 pueden generar un riesgo, a fin de que vidas no sean lesionadas y lastimadas.

Al respecto, para este periodo celebramos en el país el **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 fueron publicadas 16 alertas de productos, que pudieran generar un riesgo y se creó un portal www.consumoseguro.gob.do para que los consumidores puedan reportar cualquier tipo de lesión que pudiera estar vinculada al consumo.

Con el objetivo de facilitar que los ciudadanos conozcan sobre productos que pueden generarles riesgos, se creó un portal de “Seguridad de Productos de Consumo” en donde tienen de manera rápida toda la información de bienes en alerta, si tienen sustitución, reparación o reembolso de dinero.

En ese sentido, hemos publicado 16 alertas durante el año 2018, recibiendo **6,852 visitas de usuarios**.

Resolución para la Comercialización de Juguetes

Pro Consumidor, tiene el deber de adoptar las medidas necesarias para asegurar que la calidad los bienes que son comercializados sean seguros, procurando la protección de la salud y la vida de las personas, para la protección del medio ambiente o para la prevención de prácticas que pueden inducir a error. Por ello, y dado que no existía un mecanismo para retirar juguetes inseguros, se hizo necesario la elaboración de una Resolución de Comercialización de Juguetes para que puedan ser protegido los niños dominicanos de acuerdo a lo establecido en el artículo 56 de la Constitución que plantea: Protección de las personas menores de edad. “La familia, la sociedad y el Estado harán primar el interés superior del niño, niña y adolescente; tendrán la obligación de asistirles y protegerles para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales, conforme a esta Constitución y las leyes.

En tal sentido la Resolución para la “**Comercialización de Juguetes en la República Dominicana**”, recoge los principales requisitos que se deben considerar para la comercialización de juguetes de manera que se preserve la seguridad de los niños, cumpliendo con el mandato de la Ley No.358-05 en sus artículos 33 y 34 que establecen los derechos fundamentales de los consumidores y su protección y la misma se encuentra en encuesta pública desde el 11 de octubre del 2018.

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 1,497 establecimientos comerciales, entre ellos: colmados, bares, restaurantes, panaderías, repostería y otros, pertenecientes a 56 sectores del Distrito Nacional y la Provincia Santo Domingo, así como 18 provincias a nivel nacional.

Por otra parte, a fin de fortalecer y promover las buenas prácticas comerciales, se realizaron 129 encuentros interinstitucionales, mesas de trabajo, acercamiento con asociaciones, federaciones de comerciantes y proveedores.



Programa de Capacitación

Como parte de la promoción y fortalecimiento de las de buenas prácticas, se implementó un programa de capacitación orientado a los proveedores, en temas relacionados a su responsabilidad y obligaciones, conforme lo establecido en nuestro marco legal, higiene, manipulación de alimentos y garantías. En total se impartieron 72 capacitaciones tanto en Santo Domingo como en el interior del país.



Taller de Buenas Prácticas Comerciales en el Interior

Participación en Comités Técnicos

En el año 2018, se ha trabajado en diversas mesas técnicas, en el marco de las cuales han sido discutidos diversos temas, y en este sentido, participamos en 227 reuniones de Normas y Reglamentos Técnicos, con el propósito en la elaboración y revisión de dichas normativas, se garantice el derecho los derechos de los consumidores.

Además, es importante destacar la presidencia en el comité de **Etiquetado General de los Alimentos**, participando en foros y conferencias técnicas con países de la región miembros del CODEX Alimentarius a fin de tratar temas relacionados a etiquetado frontal nutricional y a etiquetado no minorista, temas los cuales están siendo objeto de discusiones en las secciones plenarias del CODEX.

Así mismo se ha trabajado en diversas mesas técnicas, en el marco de las cuales han sido discutidos diversos temas, dentro de ellos la revisión de NORDOM 675 sobre Directrices en el etiquetado nutricional, en la cual Pro Consumidor ha orientado cambios de fondo y forma, a fin de que al consumidor, se le rinda información clara según lo establecido en el marco legal.

Alianza estratégica con sectores comerciales para asegurar la inocuidad de los alimentos preelaborados.

Una de las acciones a destacar, durante el periodo indicado, es el trabajo en conjunto de Pro Consumidor con las principales cadenas de supermercados y la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), que asumieron el compromiso público de fortalecer los controles en el manejo de alimentos preelaborados, a fin de garantizar su adecuada conservación.

Esta medida minimizar las probabilidades de riesgos de contaminación, garantiza la protección, seguridad y la confianza de las personas consumidoras tanto en el producto como en el establecimiento comercial que realice la actividad de consumo y en la administración que lo regula.

Entre las líneas de acción conforme al compromiso asumido, citamos las siguientes:

- Implementación de envases sellados o de precintos de seguridad que recubran el envase de los alimentos preelaborados, de modo que no puedan ser manipulados. La medida permitirá minimizar las probabilidades de riesgos de contaminación y garantizar al consumidor la máxima protección en cuanto a seguridad e inocuidad de este tipo de alimentos.
- Continuación en la mejora de los procesos internos de sanitización en las áreas donde se manipulan alimentos, para garantizar que estos cumplen con las normas de higiene y seguridad.
- Colocación de información visible para el consumidor sobre la disponibilidad de bolsas térmicas que permitan mantener la cadena de frío y calor de los alimentos, en aquellos establecimientos que las ofrezcan.
- Aseguramiento en el cumplimiento de los requisitos de la Norma Dominicana NORDOM 53 sobre el Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados.

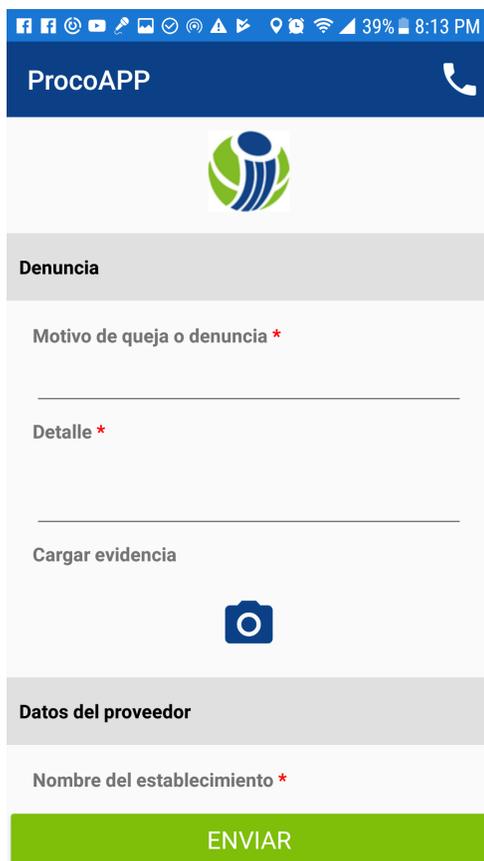
Con ello, los firmantes, reafirmaron su compromiso de garantizar a los consumidores y usuarios productos y servicios bajo estrictos estándares de calidad. Asumieron dicho compromiso los Supermercados La Cadena, Jumbo, Grupo CCN, Pricemart, Supermercado Nacional, Súper Pola, Bravo, Supermercado Plaza Lama, Hipermercados Olé, Carrefour, Supermercados Unidos y La Sirena.

AVANCES TECNOLÓGICOS

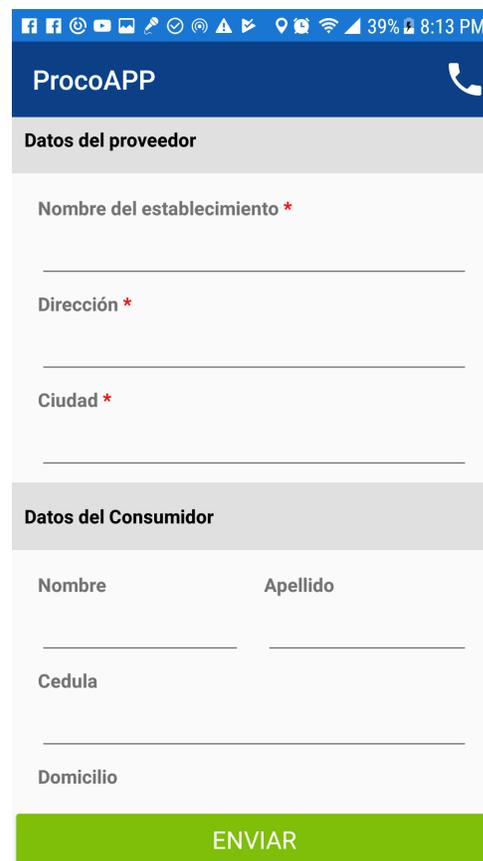
Proco App

Es una 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 diciembre se han registrado 3,934 descargas en ambos gestores de aplicaciones.



The screenshot shows the ProcoAPP home screen. At the top, there is a status bar with various icons and the time 8:13 PM. Below the status bar is a blue header with the text "ProcoAPP" and a white telephone icon. Underneath the header is a logo consisting of three stylized, curved lines in green and blue. The main content area is divided into sections: "Denuncia" (highlighted in grey), "Motivo de queja o denuncia *" (with a text input field), "Detalle *" (with a text input field), "Cargar evidencia" (with a camera icon), and "Datos del proveedor" (highlighted in grey). At the bottom, there is a green button labeled "ENVIAR".



The screenshot shows the ProcoAPP form screen. At the top, there is a status bar with various icons and the time 8:13 PM. Below the status bar is a blue header with the text "ProcoAPP" and a white telephone icon. The form is divided into sections: "Datos del proveedor" (highlighted in grey) with fields for "Nombre del establecimiento *" (text input), "Dirección *" (text input), and "Ciudad *" (text input); "Datos del Consumidor" (highlighted in grey) with fields for "Nombre" and "Apellido" (text inputs), "Cedula" (text input), and "Domicilio" (text input). At the bottom, there is a green button labeled "ENVIAR".

Aplicación de Proco App

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 ProConsumidor 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, con el auspicio de la Unión Europea se realizó un plan de acción con metas a corto, mediano y largo plazo, para fortalecer el movimiento consumerista a nivel nacional que será el mecanismo para lograr el crecimiento y la profesionalización de esas asociaciones.



Palabras del Embajador de la Unión Europea en la República Dominicana, Sr. Gianluca Grippa.



Lanzamiento de los talleres de profesionalización de Asociaciones de Consumidores.



Actividades de los talleres de crecimiento y profesionalización de Asociaciones de Consumidores.



Manu Manuel García – Asesor Experto en Asociativismo de Consumo, y Sandino Bisonó, Presidente de CONADECO, en los Talleres hacia el crecimiento y Profesionalización de las Asociaciones de Consumidores.

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, sobre:

- **Los Derechos de los Consumidores.**
- **Finanzas Personales.**
- **Publicidad Engañosa.**
- **Importancia del Etiquetado.**

30,000 personas entre líderes comunitarios de sectores vulnerables, adultos mayores, empleados públicos, personal docente, entidades castrenses, estudiante, entre otros, fueron educados mediante **834 acciones formativas** en este año 2018.

Se realizaron **11 campañas de orientación** de temporadas de alto consumo impactando **445,000 personas** y 47 Jornadas Comunitarias en los diferentes barrios y sectores logrando impactar 39,794 personas.



Se distribuyeron más de **400,000 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.**

Así mismo se concretizaron alianzas interinstitucionales entre las que cabe resaltar con el **Ministerio de Educación** para orientar a estudiantes y maestros a que conozcan sobre los derechos que les asisten como consumidores de bienes y servicios y los beneficios de llevar una adecuada salud financiera creando el **Taller “Construyendo Mi Salud Financiera”** dirigido a los técnicos de todos los distritos educativos del Ministerio.



También realizamos una alianza con el **Programa Progresando con Solidaridad (PROSOLI)** para llevar la educación en consumo a cada familia beneficiaria del país en búsqueda de lograr que integren acciones de consumo sustentable e inteligente.

En el lanzamiento del convenio Prosolli/ Proconsumidor el cual se llevó a cabo el viernes 16 de febrero con una Jornada de Orientación y Sensibilización sobre el Consumo Responsable en el Auditorio Club Mauricio Baez de Villa Juana, se impactaron 200 familias beneficiarias del Programa Progresando con Solidaridad en sus derechos como consumidores de bienes y servicios y siendo punto de partida de los trabajos que siguieron desarrollándose durante todo el año.

A la vez, participamos en 8 ferias y eventos externos, en diferentes escenarios de congregación tales como La Feria del Libro Nacional, Feria Financiera y Económica Anual del Banco Central de la Republica, Feria Nacional de Expo Vallejuelo, Expo Provisiónes Comerciales de Detallistas, entre otros.

Las anteriores definen las estrategias de orientación, que Pro Consumidor utiliza para informar a los consumidores dominicanos, de todas las edades, y en todos los espacios: colectivos, escuelas, universidades, comunidades, organizaciones para que aprendan a exigir sus derechos. Las acciones educativas contribuyen con la formación de un consumidor crítico, empoderado, responsable y mejor informado para tomar decisiones de consumo sustentable.



EJEMPLOS DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS



Guía Finanzas Personales

Nuestros hábitos de consumo tienen consecuencias a corto, mediano y largo plazo, por tal razón debemos ser conscientes de cómo gastamos e invertimos nuestro dinero. Para ello, Pro Consumidor, te ofrece una serie de consejos y recomendaciones para un buen manejo de tus finanzas.

- PAGA A TIEMPO TUS DEUDAS Y COMPROMISOS MENSUALES**
 Recuerda pagar a tiempo tus pendientes para que evites cargos por mora, intereses e inconvenientes. Si se olvidan las fechas, agendálas en la alarma de tu teléfono.
- ELABORA UN PRESUPUESTO Y PLANIFICA**
 Debes incluir todos los gastos necesarios, alimentos, viviendas, transporte, educación, vestimenta, diversión y recreación (prioriza en lo importante).
- REALIZA UN REGISTRO DE TUS GASTOS**
 De esta manera verás en qué gastas tus ingresos y podrás hacer los ajustes de lugar.
- IDENTIFICA TUS GASTOS HORMIGAS**
 Son esas pequeñas cantidades de dinero que gastamos casi a diario y que no tenemos controladas en nuestro presupuesto, como propinas, refrescos, cigarrillos, etc.
- NO GASTES MÁS DE LO QUE GANAS**
 Antes de comprar algo cuestiona si realmente lo necesitas o lo deseas?
- AHORRA**
 Procura ahorrar al menos un 10% o 20% de tus ingresos, es la única forma de responder a los imprevistos.

Y no olvides que para administrar bien tus finanzas, debes:

- Identificar tus prioridades.
- Pagar tus deudas a tiempo.
- Revisar tu crédito con regularidad.

De viaje con tus Derechos

ProConsumidor en Semana Santa 2018

- ELABORA UN PRESUPUESTO PARA SABER CUÁNTO DINERO PUEDES GASTAR Y COMO PAGARLOS (EN EFECTIVO, CON TARJETA DE CREDITO, A MESES SIN INTERESES).
- DETERMINA EL TIPO DE HOSPEDAJE SEGUN TU VIAJE SI ES SOLO PARA DORMIR Y BAHARTE PUES TE GUSTA REALIZAR ACTIVIDADES FUERA Y CONOCER LUGARES CERCAÑOS O PREFERIR PERMANECER EN EL HOTEL, LA DIFERENCIA DE PRECIOS PUEDE SER SIGNIFICATIVA.
- CERCIÓRATE DE QUE LOS HOTELES MUESTREN EN UN LUGAR VISIBLE LAS TARIFAS QUE APLICAN Y LOS SERVICIOS QUE INCLUYEN.
- SELECCIONA LA FECHA DE CANCELAMIENTO DE LOS PRODUCTOS QUE VAYAS ADQUIRIENDO (ALIMENTOS, BEBIDAS, SNACK, PROTECTOR SOLAR, ENTRE OTROS).
- SOLICITA FACTURA PARA QUE LA USES COMO PRUEBA DE COMPRA.
- EXIGE GARANTÍA DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS REALIZADOS A TU VEHÍCULO.
- RECUERDA PAGAR LOS SERVICIOS DE TU HOSPEDAJE ANTES DE VIAJAR PARA QUE EVITES ENCONTRAR SUSPENSIÓNES A TU REGRESO.
- RECUERDA QUE ES TEMPORADA ALTA Y LOS DESTINOS TURÍSTICOS PREFERIDOS SON PLAYAS, SIEMPRE EN NUESTRO PAÍS HAY UNA GRAN DIVERSIDAD DE LUGARES QUE PUEDES VISITAR, COMO LA CIUDAD COLONIAL, PUERTO RICO, MONTAÑAS, ENTRE MUCHOS MÁS.
- ESCOGE HOTELES Y RESTAURANTES FORMALES.
- EXIGE EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS, PRECIOS Y CONDICIONES ANUNCIADAS.
- EVITA COMPRAR EN ESTABLECIMIENTOS CON CONDICIONES DE HIGIENE INADECUADAS.
- EXIGE QUE LOS MENÚS MUESTREN PRECIOS FINALES O QUE INDIQUE CLARAMENTE SI NO TIENE IMPUESTO.
- INFÓRMATE EN EL TRANSPORTE PÚBLICO SOBRE LOS PRECIOS DE LAS RUTAS, HORARIOS Y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

EJEMPLOS DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS

Derechos DE LOS CONSUMIDORES

Descarga ProccoApp

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Te respalda

809-567-8555
Desde el interior sin cargos 1-809-200-8555
www.proconsumidor.gob.do
Av. Charles Sumner, #33, Los Prados, Santo Domingo, R.D.

@ProConsumidor

LEY 358-05
ART.33

COMO CONSUMIDOR TIENES DERECHO A:

- 1 Obtener productos y servicios seguros, que no te lastimen o enfermen.
- 2 Conocer tus derechos como consumidor o usuario además de cómo la ley te protege.
- 3 Tener información completa del producto o servicio que vayas a comprar.
- 4 Recuperar tu dinero y a que te protejan tu economía.
- 5 Pedir un cambio, devolución o reparación de un producto dañado.
- 6 Agrupar personas para reclamar por los problemas que puedes tener como consumidor.
- 7 Recibir asistencia para la defensa de tus derechos, de forma rápida y gratuita.
- 8 Elegir entre varios productos y escoger el que mejor te convenga.
- 9 Vivir y trabajar en un medio ambiente digno y adecuado.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No juegues con la seguridad de tus hijos

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No juegues con la seguridad de tus hijos

Revisa la información de advertencia del fabricante relacionada con piezas pequeñas, conexiones, manejo de corriente, baterías, apoyaras el uso seguro y confiable de los juguetes.

0-3

BLACK FRIDAY

Deberes de los proveedores por motivo de Black Friday y temporada navideña

Tener los precios de manera visible

PRECIO
RD\$ \$\$\$

BLACK FRIDAY

Deberes de los proveedores por motivo de Black Friday y temporada navideña

Entregar al consumidor o usuario una factura escrita timbrada con indicación de los productos comprados.

FACTURA

Publicidad y Precios

El Departamento de Publicidad y Precios tiene como objetivo principal, 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 245 productos de la canasta básica familiar; mensualmente 227 precios de medicamentos y los precios de 40 artículos ferreteros que se comercializan en el país.

Para el periodo referido se analizaron 4,800 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.

Se tuvo especial atención en los sectores de alimentos y bebidas, productos milagrosos, publicidad en conciertos, agencias de viajes, publicidad dirigida a niños, entre otros. En este periodo se ordenó la suspensión de la publicidad difundida en medios de comunicación masiva a 30 proveedores, multándose a 7 de ellos, así como también se enviaron cartas de advertencias para que corrigieran irregularidades a 228 otros agentes económicos.

Además se sostuvieron varios encuentros con las principales agencias publicitarias del país, a fin de recordarles sus obligaciones al momento de diseñar una campaña publicitaria de acuerdo con las disposiciones que establece la Ley de Protección al Consumidor.

Comunicación digital

El Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor en las redes sociales, cuenta con una presencia activa en las distintas áreas de comunicación digital, en ese sentido tuvimos algunas campañas notables además de la programación regular, que abarca temas generales de la institución como los derechos de los consumidores, las diferentes actividades realizadas (Buenas Prácticas Comerciales, Educación), entre otras.

Para Pro Consumidor, la presencia en redes sociales brinda una oportunidad adicional a los ciudadanos consumidores, de recibir información oportuna sobre sus derechos y se han convertido en un canal para la interposición de denuncias y reclamos. En la siguiente tabla, se puede apreciar la cantidad de seguidores del año 2018:

					
Twitter	Facebook	Google+	Instagram	LinkedIn	Youtube
190,060	28,519	1,085	39,610	615	192

AVANCES EN LA PLANTA FÍSICA DE PRO CONSUMIDOR

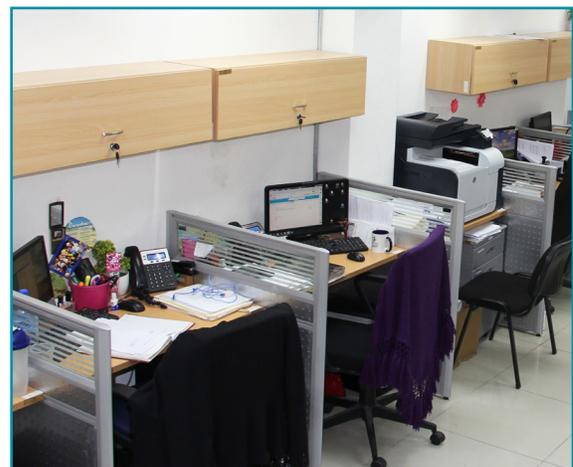
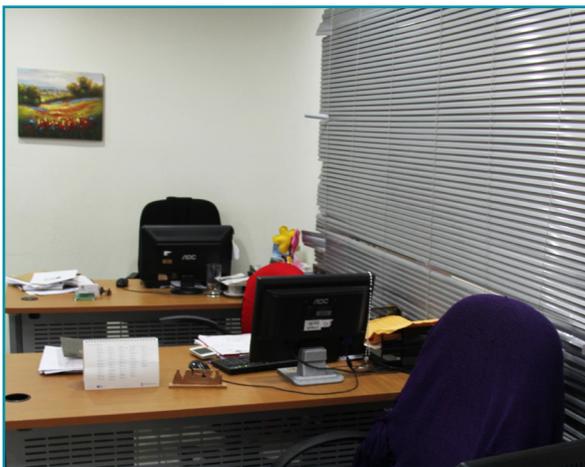
El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, trabaja arduamente para que los consumidores y usuarios tengan las mejores comodidades y facilidades de acceso al momento de realizar sus actividades de reclamos y/o conciliación. En ese sentido, remodelamos nuestras instalaciones para una mayor eficiencia en nuestros servicios, y aumentar la comodidad de nuestros clientes.

El Antes y El Después

Departamento de Servicio al Usuario



Departamento de Conciliación



Avances en la 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 su vez, el comercio electrónico abre oportunidades de negocios, empleos, genera nuevos mercados y el crecimiento en los países.

Sin embargo, necesitamos avanzar en garantizar niveles elevados de seguridad en las operaciones de comercio de bienes, en la privacidad de datos personales y en las obligaciones de garantías de los bienes adquiridos a través de esta modalidad.

Para citar solo algunos de los desafíos, debemos crear principios sólidos, certidumbres en el proceso de compras y garantías para los ciudadanos y a la vez, promover la inversión, los negocios en línea y el crecimiento, por lo tanto, el esfuerzo de Pro Consumidor es avanzar en lograr el equilibrio adecuado entre el consumidor y las empresas en el comercio electrónico.

Por lo tanto, a lo largo del 2018 desarrollamos múltiples reuniones, foros y encuentros para abordar esta temática, entre lo que se destacó el foro “Un Mejor Mundo Digital 2018”.

Con actividades como estas, buscamos promover las buenas prácticas en los mercados digitales, que permitan la formulación de políticas y la toma de decisiones para garantizar la seguridad de información, la privacidad de los datos y, por consiguiente, un mundo digital más justo, competitivo y accesible para todo consumidor.



Principales representantes de la actividad

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 y ferreteros en tiempo real. Dicho sistema recibió en el 2018 un total de 51,991 visitas, en busca de encontrar precios más competitivos en los diferentes establecimientos comerciales.

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

En el 2018, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, logró posicionarse en el lugar 91 de 189 Instituciones del Gobierno Dominicano, con un promedio general de **67.24%**.



Detalles del Organismo : Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

☰ Información del Organismo

Promedio General	67.24 %
Siglas	Proconsumidor
Teléfono	8094722731
Correo electrónico	info@proconsumidor.gob.do
Página web	http://proconsumidor.gob.do/



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, ciento una (101) solicitudes de las cuales tres (3) fueron 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	97%
Febrero	98%
Marzo	99%
Abril	93%
Mayo	97%
Junio	99%
Julio	84%
Agosto	77.7%
Septiembre	70.9%

Calificaciones del trimestre julio - septiembre, disminuyeron debido a la migración de la plataforma institucional, que bloqueó el acceso a las informaciones de dicho período. Las calificaciones del trimestre octubre - diciembre no se encuentran en esta tabla, debido a que no hemos recibido retroalimentación por parte de la DIGEIG.

ii. Índice de Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos Del Consumidor, logro posicionarse en el puesto 86 de las 259 instituciones evaluadas por la OPTIC, con un puntaje de 73.47/100 en TIC para el año 2018.



Avanzando en los temas: inclusión en los servicios, implementación de nuevas tecnologías, documentación de su red, presencia web, estándares y mejores prácticas, la recién agregada e-Gobierno y otros factores de tecnología.

Aún tenemos retos que asumir en el avance tecnológico, el más importante es lograr las certificaciones NORTICS que permitan la homogenización y estandarización de los procesos tecnológicos. Para lograrla requerimos del cableado estructurado en nuestras instalaciones que data de múltiples décadas sin que haya operado arreglos importantes en la planta física, lo que no ha sido posible en los últimos años debido a las limitaciones presupuestarias con que operamos.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Componentes del Control Interno	Institución		Contraloría General de la República		
	Calificación	Progreso	Evaluación	Progreso	Observaciones CGR
Ambiente de Control	93.26%		93.26%		0
Valoración y Administración de Riesgos	89.66%		89.66%		0
Actividades de Control	88.89%		88.89%		0
Información y Comunicación	81.40%		79.07%		1
Monitoreo y Evaluación	100.00%		100.00%		0
%Totales	90.64%		90.17%		1

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, ha adoptado dentro de su filosofía corporativa a las Normas Básicas de Control Interno, cuyo cumplimiento y aplicación son supervisados por la Contraloría General de la República en el ámbito de la Ley 10-07. Logrando así posicionarse como una de las Instituciones con Mayor Avance dentro del sistema de medición de las NOBACI, con una calificación general de un 90.17% de satisfacción.

iv. Gestión Presupuestaria

Ver anexos

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, con un monto de RD\$ 75,185,534.20.

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.

 Dirección General CONTRATACIONES PÚBLICAS Transparencia e Igualdad de Oportunidades		
DATOS DE CABECERA PACC		
MONTO ESTIMADO TOTAL	RD\$	75,185,534.20
CANTIDAD DE PROCESOS REGISTRADOS		149
CAPÍTULO		5161
SUB CAPÍTULO		01
UNIDAD EJECUTORA		0001
UNIDAD DE COMPRA	de Protección de los Derechos del Consumidor	
AÑO FISCAL		2018
FECHA APROBACIÓN		
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETO DE CONTRATACIÓN		
BIENES	RD\$	57,262,494.20
OBRAS	RD\$	-
SERVICIOS	RD\$	17,923,040.00
SERVICIOS: CONSULTORÍA	RD\$	-
SERVICIOS: CONSULTORÍA BASADA EN LA CALIDAD	RD\$	-
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACIÓN MIPYME		
MIPYME	RD\$	44,518,284.20
MIPYME MUJER	RD\$	-
NO MIPYME	RD\$	30,667,250.00
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPO DE PROCEDIMIENTO		
COMPRAS POR DEBAJO DEL UMBRAL	RD\$	6,955,844.20
COMPRA MENOR	RD\$	12,726,135.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS	RD\$	20,636,305.00
LICITACIÓN PÚBLICA	RD\$	26,747,250.00
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL	RD\$	-
LICITACIÓN RESTRINGIDA	RD\$	-
SORTEO DE OBRAS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - BIENES O SERVICIOS CON	RD\$	3,500,000.00
EXCEPCIÓN - CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN O		
ADQUISICIÓN DE OFICINAS PARA EL SERVICIO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - CONTRATACIÓN DE PUBLICIDAD A		
TRAYÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	RD\$	1,240,000.00
EXCEPCIÓN - OBRAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS,		
ARTÍSTICAS, O RESTAURACIÓN DE MONUMENTOS	RD\$	-
EXCEPCIÓN - PROVEEDOR ÚNICO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESCISIÓN DE CONTRATOS CUYA		
TERMINACIÓN NO EXCEDA EL 40% DEL MONTO	RD\$	-
EXCEPCIÓN - RESOLUCIÓN 15-08 SOBRE COMPRA Y		
CONTRATACIÓN DE PASAJE AÉREO, COMBUSTIBLE	RD\$	3,380,000.00

Resumen del Plan Anual de Compras y Contrataciones de Pro Consumidor, año 2018.



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 veintidós (22) denuncias y quejas, de las que una (1) fue declinada a otra institución siguiendo el mandato de la normativa en razón de su competencia.

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, se encuentra en proceso de ser incluida dentro del programa “Simplifica RD”, en coordinación con el Consejo Nacional de Competitividad y el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), donde serán incluidos 16 servicios y tramites, que son ofrecidos a los Consumidores y Usuarios.

V. GESTIÓN INTERNA

a) Compras y Adquisiciones

El desempeño financiero del año 2018 se encuentra en los anexos.

b) Desempeño Financiero

La relación de compras y proveedores del año 2018 se encuentra en los anexos.

V. Reconocimientos

Reconocimiento de alianza efectiva de la Dirección General de Aduanas

En el Día Internacional de las Aduanas 2018, El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, recibió un reconocimiento de la Dirección General de Aduanas (DGA) por ser aliada efectiva de esa institución.

La distinción fue recibida por la directora de la entidad, Anina Del Castillo quien agradeció el reconocimiento a mano del director general de Aduanas, Enrique Domínguez Paniagua, resaltando las labores conjuntas de colaboración que realiza la entidad con la DGA en beneficio del país.

Asimismo, expresó que desde Pro Consumidor se seguirá trabajando en todo lo



que apoye la seguridad de los ciudadanos con esa entidad, señalando que se han realizado mesas de trabajo con ese organismo en aras de permitir una gestión efectiva de riesgos y un dinamismo en la administración pública.

Reconocimiento de Transparencia en el Estado

De acuerdo al monitoreo que realiza mensualmente la DIGEIG, la entidad estatal cumplió de forma favorable los criterios valorados, haciéndola una de las entidades públicas, con mayor transparencia en el país.

Con una calificación de 97% y 98% por ciento, indistintamente, Pro Consumidor es valorada como una de las entidades más transparente del Estado, por el fiel cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y la estandarización del portal electrónico institucional.

Estas apreciaciones correspondientes a los meses enero-febrero del año 2018, fueron realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), en calidad de órgano rector.

Entre los criterios evaluados, se destacan las informaciones que están disponibles en la sección transparencia concernientes a legal, ejecución presupuestaria, nómina, estadísticas, declaraciones juradas de bienes, presupuesto, estructura orgánica de la entidad, finanzas, compras y contrataciones, entre otros.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

- Recibir el pergamino de acreditación en NORDOM ISO/IEC 17020, sobre criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- Implementación del Plan de Acción (Ruta Crítica), del hermanamiento de las Asociaciones de Consumidores.
- Fortalecimiento del Programa de Consumo Seguro en la ciudadanía, con énfasis en los sectores vulnerables.
- Avanzar el Programa de Protección al Consumidor Turista.
- Renovación del Programa de Educación al Consumidor, adaptados a las demandas de los sectores de amas de casa, y de jóvenes que se inician como consumidores, con el apoyo del Programa de Responsabilidad Social de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra.

VII. ANEXOS

ANEXO 1



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

“Año del Fomento de las Exportaciones” Relación de Proveedores Contratados Correspondiente al Periodo Enero-Diciembre de 2018

PROVEEDOR	TIPO DOC. BENEFICIARIO	MONTO CONTRATADO
Distribuidores Internacionales de Petróleo, SA	RNC/101831936	880,000.00
Inverplata	RNC/101108525	678,389.05
Agencia de viajes milena	RNC/101549114	265,312.03
Feliz ruiz comercial	RNC/131239064	49,700.00
Combustibles sur	RNC/130223157	75,675.00
Elias perez combustibles	RNC/130822492	31,000.00
Ruta de la lincoln	RNC/101664584	200,309.27
Isla dominicana de petroleo corporation	RNC/101008172	24,000.00
Bondelic	RNC/101622832	84,954.58
Servicios graficos segura	RNC/130551626	120,194.80
Impresora De León, SRL	RNC/101692911	229215
Grupo Iceberg, SRL	RNC/130278784	397779.58
Impresora Color Plas, SRL	RNC/101704934	43629.67
IG Suplidores Express, SRL	RNC/130980004	372700.73
Toner depot international arc, srl	RNC/130413772	139948
Juan matias cardenes jimenez	CED/00117867655	41300

Plaza Naco Hotel, SRL	RNC/101199121	303,011.15
Protección Integral Empresarial, PIE, SRL	RNC/130792607	437,426.00
Eduard Jacobo Leger López (Alguacil)	CED/08000037161	202,369.88
Colmado Cafetería Ortíz, SRL	RNC/130448647	194,774.72
Felix Manuel Cordero Montilla	CED/001-1423348	424,800.00
Automare, SRL	RNC/130962049	16,270.02
Planta Física Pinera, SRL	RNC/131336027	486,776.69
Servicios psicosociales y educativos feliz lamarche, SRL.	RNC/130255342	33,238.90
Pat & Mell Pharmaceuticals, SRL	RNC/130194904	79,700.93
Clave Siete, SRL	RNC /101810742	198,240.00
Equimax, SA	RNC/101584361	36,972.14
Automotriz Cosme Peña, SRL	RNC/102338353	59,000.00
Instituto de Tecnología Industrial Quezada, SRL	RNC/101801026	38,000.00
Jardín Nuris Flor, SRL	RNC/101553792	15,340.00
Editora de Revistas, SRL	RNC/101659424	41,480.94
Delta Comercial, SA	RNC/101011939	52,387.19
Inversiones Taramaca, SAS	RNC/130217467	13,500.00
Centro de Servicios Automax, SRL	RNC/130276498	6,441.24
Mejía Almánzar y Asociados, SRL	RNC/130478066	2,596.00
Rizek Linares Entretenimiento, SRL	RNC/131280846	123,546.00
Extintores del Caribe, SRL	RNC/122015086	14,278.00
Sunix Petroleum, SRL	RNC/130192731	945,000.00
Ana Elizabeth Lewest Laibon	CED/02600450007	77,520.00
Pollo Licey, SRL	RNC/102337063	56,588.86

Trans-Diesel del Caribe, SA	RNC /101773227	49,800.00
Servicios Turísticos JL (SERVITUR), SRL	RNC/101769874	251,100.00
Viajes Alkasa, SRL	RNC/101654643	462,009.89
Oficina Universal, SA	RNC/104013425	534,020.80
Grupo KRR, SRL	RNC/131046282	30,000.00
Fernando De Jesus Breton Fernandez	CED/001-0123807-9	56,704.96
Servicios Gráficos Segura, SRL	RNC/130551626	444,738.22
Baroli Technologies, SRL	RNC/130267741	559,794.36
Elías Pérez Combustibles, SRL	RNC/130822492	64,000.00
AS Multinivel, SRL	RNC/101710098	839,300.00
Omega tech, SA	RNC/122021523	1,025,010.19
Reboga, EIRL	RNC/130759537	48,970.00
Occifitur Dominicana, SRL	RNC/101530871	219,326.64
Esmeralda Caceres De Los Santos	RNC/130105685	19,470.00
Suplidora Gomez Perez, Sugopeca s.r.l.	RNC/131116094	195,506.12
Alta Gastronomía Campaña Damián, SRL	RNC/131136559	4,425.00
Muebles y Equipos para Oficina León Gonzalez, SRL	RNC/101718013	370,190.78
Faccia Servicios Publicitarios, SRL	RNC/131001211	67,879.50
American Bussines Machine, SRL (ABM)	RNC/101103434	254,489.80
Ferrellectric LCA, SRL	RNC/130769338	63,891.12
Editora Listin Diario, SA	RNC/ 101014334	131,452.00
Cielos acusticos, SRL	RNC/101756373	112,349.82
Universal de Cómputos, SRL	RNC/102310602	360,698.01
Corporación Corpypcorp RD, SA	RNC/130680493	12,390.00

El Relámpago Limpieza de Cisternas y Plomería en General, SRL	RNC/130311285	4,130.00
Jiménez Báez Autoaire, SRL	RNC/131220835	33,346.80
Centro Cuesta Nacional, SAS	RNC /101019921	756,357.76
Cano Consulting, SRL	RNC/130961425	14,000.00
Suplidora Reysa, EIRL	RNC/130887594	154,408.80
Editora Judicial, SRL	RNC/101727969	10,000.00
Santo domingo motors company, sa	RNC/101008067	119,360.36
Hotel Masacre, SRL	RNC/131229085	8,800.00
F & G Office Solution, SRL	RNC/130452032	197107.2
HYL, SA	RNC/101148691	28693.5526
Soludiver, Soluciones Diversas, SRL	RNC/130803341	11682
Instituto dominicano para la calidad	RNC/430128317	15,000.00
Comercializadora Kimarco, SRL	RNC/131713262	109,773.46
Impresario, SRL	RNC/131411193	913,025.00
Amco Instruments, SRL	RNC/130127281	119,947.00
Phoenix Calibration DR, SRL	RNC/130014965	52,468.82
Tacubaya Inmobiliaria, SRL	RNC/130482098	151,577.60
Ediesco, srl	RNC/101054387	19352
Graphe, srl	RNC/130252599	141600
Instituto de innovacion en biotecnologia e industria (iibi)	RNC/430000167	37605.1132
Inversiones Azul Del Este Dominicana, S.A	RNC/101712325	1421258.08
Computadoras Dominicana (Compudonsa), SRL	RNC/101500263	61920.5
Alexis Antonio Vega Rodríguez	CED/40223352887	6490
Meson de la cava, eirl	RNC/101021985	102816

Logomarca, SA	RNC/101162058	35400
Elsa Mercedes Altagracia Paulino Camilo	-	16850
Josefina Quezada Martinez	CED/01200694758	2950
Lavisette Comunicaciones, SRL	RNC/130944407	25000
Binio Bienvenido Batlle Brea	CED/02700080035	3894
Peralta Bido, SRL	RNC/101819391	23600
Editora el caribe, sa	RNC/101003561	58903.24
Publicaciones ahora, sas	RNC/101011122	128979.9
2P Technology, SRL	RNC/130517037	423572.8
BDC Serralles, SRL	RNC/101054832	94895.364
Exatech Computer, SRL	RNC/130227731	6110.0046
Tecnoredes, SRL	RNC/101865857	448076.4322
Datacursos Gaceta Judicial, SRL	RNC/130586187	25000
Instituto Nacional de Administración Pública	RNC/401507862	8500
Representaciones Patricia, SRL	RNC/101504072	261016
De León Gomas, SRL	RNC/102011303	6565.0008
Suplidora Arcoiris, SRL	RNC/101582091	35016.5

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL GASTO

DEL 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE 2018

INGRESOS POR PARTIDAS PRESUPUESTARIAS, DURANTE EL PERIODO		187,621,473.95	
MAS: OTROS INGRESOS		9,003,227.46	
DISPONIBILIDAD PARA EL PERIODO		196,624,701.41	
EJECUCION DEL GASTO/PAGADO			
CODIGO	DESCRIPCIÓN	FONDO	VALOR EJECUTADO
2. 1.	REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES		136,352,311.56
2. 1. 1.	REMUNERACIONES		105,803,379.77
2. 1. 1. 1.	Remuneraciones al personal fijo		82,219,481.41
2. 1. 1. 1. 01	Sueldos fijos	100	82,219,481.41
2. 1. 1. 2	Remuneraciones al personal con carácter tran.		22,140,033.38
2. 1. 1. 2. 01	Sueldos personal contratado y/o igualado	100	22,140,033.38
2. 1. 1. 3	Sueldo al personal fijo en tramite de pensiones		772,850.00
2. 1. 1. 3. 01	Sueldo al personal fijo en tramite de pensiones	100	772,850.00
2. 1. 1. 4	Sueldo anual No. 13	100	204,208.33
2. 1. 1. 4. 01	Sueldo anual No. 13	100	204,208.33
2. 1. 1. 5	Prestaciones Laborales		466,806.65
2. 1. 1. 5. 04	Proporción de vacaciones no disfrutadas	100	466,806.65
2. 1. 2.	SOBRESUELDOS		7,721,868.33
2. 1. 2. 2. 01	Compensación por gastos de alimentación	100	120,000.00
2. 1. 2. 2. 02	Compensación por horas extraordinarias	100	196,718.33
2. 1. 2. 2. 04	Prima de transporte	100	643,500.00
2. 1. 2. 2. 05	Compensación servicios de seguridad	100	3,677,850.00
2. 1. 2. 2. 09	Bono por desempeño	100	3,083,800.00
2. 1. 3	DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACION		1,929,375.00
2. 1. 3. 1. 01	Dietas en el país	100	1,620,000.00
2. 1. 3. 2. 01	Gastos de representación en el país	100	309,375.00
2. 1. 4	GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES		4,975,396.76
2. 1. 4. 2. 02	Gratificaciones por pasantía	100	34,666.76
2. 1.4.2.03	Gratificaciones por aniversario de la institución	300	210,000.00
2. 1. 4. 2. 03	Gratificaciones por aniversario de la institución	100	4,730,730.00
2. 1. 5	CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL		15,922,291.70
2. 1. 5. 1. 01	Contribuciones al seguro de salud	100	7,409,178.81
2. 1. 5. 2. 01	Contribuciones al seguro de pensión (TSS)	100	7,473,705.43
2. 1. 5. 3. 01	Contribuciones al seguro de riesgo laboral	100	1,039,407.46
2. 2.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS		26,548,195.48
2. 2. 1.	SERVICIOS BÁSICOS		7,145,063.95
2. 2. 1. 3. 01	Teléfono local	100	2,222,261.17
2. 2. 1. 4. 01	Telefax y correos	100	50,356.63
2. 2. 1. 5. 01	Servicios internet y televisión o cable	100	1,707,533.50
2. 2. 1. 6. 01	Energía eléctrica	100	2,909,775.65
2. 2. 1. 7. 01	Agua	100	68,061.00
2. 2. 1. 8. 01	Recolección residuos sólidos	100	73,776.00
2. 2. 1. 8. 01	Recolección residuos sólidos	300	113,300.00
2. 2. 2.	PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN		2,423,374.45
2. 2. 2. 1. 01	Publicidad y propaganda	100	345,885.14
2. 2. 2. 1. 01	Publicidad y propaganda	300	58,410.00
2. 2. 2. 2. 01	Impresión y encuadernación	100	1,855,826.31
2. 2. 2. 2. 01	Impresión y encuadernación	300	163,253.00
2. 2. 3.	VIATICOS		3,865,189.74
2. 2. 3. 1. 01	Viáticos dentro del país	100	2,462,550.00
2. 2. 3. 2. 01	Viáticos fuera del país	100	1,385,425.40
2. 2. 3. 2. 01	Viáticos fuera del país	300	17,214.34
2. 2. 4.	TRANSPORTE Y ALMACENAJE		1,778,471.99
2. 2. 4. 1. 01	Pasajes	100	1,722,531.48
2. 2. 4. 1. 01	Pasajes	300	48,160.51

2. 2. 4. 4. 01	Peajes	100	7,780.00
2. 2. 5	ALQUILERES Y RENTAS		758,589.26
2. 2. 5. 1. 01	Alquileres y rentas de edificios y locales	100	650,931.51
2. 2. 5. 1. 01	Alquileres y rentas de edificios y locales	300	66,591.75
2. 2. 5. 8. 01	Otros alquileres	100	21,066.00
2. 2. 5. 8. 01	Otros alquileres	300	20,000.00
2. 2. 6	SEGUROS		633,803.76
2. 2. 6. 1. 01	Seguro de bienes inmuebles e infraestructura	100	566,060.42
2. 2. 6. 2. 01	Seguro de bienes muebles	100	67,743.34
2. 2. 7	CONSERVACION REP. MENORES Y CONST. TEMP.		2,217,998.78
2. 2. 7. 1	Obras Menores		1,214,164.14
2. 2. 7. 1. 01	Obras menores en edificaciones	100	478,849.24
2. 2. 7. 1. 02	Servicios especiales de mantenimiento y reparación	100	735,314.90
2. 2. 7. 2	Reparación de Maquinarias y Equipos		1,003,834.64
2. 2. 7. 2. 01	Mantenimiento y reparación de equipo de ofic. y muebles	100	125,875.00
2. 2. 7. 2.06	Mantenimiento y rep. de equipos de transp., trac. y elev.	300	102,209.36
2. 2. 7. 2. 06	Mantenimiento y rep. de equipos de transp., trac. y elev.	100	658,930.28
2. 2. 7. 2. 07	Mantenimiento y rep. de equipos de producción	100	116,820.00
2. 2. 8	OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS A.		7,725,703.55
2. 2. 8. 1. 01	Gastos Judiciales		79,600.00
2. 2. 8. 2. 01	Comisiones y gastos bancarios	100	4,141.61
2. 2. 8. 5. 01	Fumigación	100	43,550.00
2. 2. 8. 5. 02	Lavandería	100	8,500.00
2. 2. 8. 5. 03	Limpieza e higiene	100	25,565.84
2. 2. 8. 7. 01	Eventos generales	300	14,999.99
2. 2. 8. 6. 01	Eventos generales	100	2,192,599.57
2. 2. 8. 6.04	Actuaciones artísticas	100	25,000.00
2. 2. 8. 7	Servicios técnicos y profesionales		5,331,746.54
2. 2. 8. 7. 02	Servicios Jurídicos	100	680,589.88
2. 2. 8.7.04	Servicio de capacitación	300	58,500.00
2. 2. 8. 7. 04	Servicios de capacitación	100	1,735,233.51
2. 2. 8. 7.06	Otros servicios técnicos profesionales	300	101,900.00
2. 2. 8. 7. 06	Otros Servicios Técnicos Profesionales	100	2,754,623.15
2. 2. 8. 8. 01	Impuestos	100	900.00
2. 3	MATERIALES Y SUMINISTROS		11,754,984.28
2. 3. 1	ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES		1,236,414.85
2. 3. 1. 1. 01	Alimentos y bebidas para personas	100	1,180,753.07
2. 3. 1. 1.01	Alimentos y bebidas para personas	300	36,716.88
2. 3. 1. 3. 03	Productos forestales	100	18,944.90
2. 3. 2	TEXTILES Y VESTUARIO		1,004,725.75
2. 3. 2. 2. 01	Acabados Textiles	100	317,788.75
2. 3. 2. 2. 01	Acabados Textiles	300	347,480.50
2. 3. 2. 3. 01	Prendas de vestir	100	339,456.50
2. 3. 3	PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS		999,508.50
2. 3. 3. 1. 01	Papel de escritorio	100	69,390.26
2. 3. 3. 2. 01	Productos de papel y cartón	100	390,540.17
2. 3. 3. 3. 01	Productos de artes gráficas	100	7,028.09
2. 3. 3. 4. 01	Libros revistas y periódicos	100	532,550.00
2. 3. 4	PRODUCTOS MEDICINALES PARA USO HUMANO		79,700.93
2. 3. 4. 1. 01	Producto medicinales para uso humano	100	79,700.93
2. 3. 5	PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLASTICOS		244,489.34
2. 3. 5. 3. 01	Llantas y neumáticos	100	36,592.13
2. 3. 5. 4. 01	Articulos de caucho	100	28,886.76
2. 3. 5. 5. 01	Articulos de plastico	100	179,010.45
2. 3. 6	PRODUCTOS DE MINERALES METALICOS Y NO MET.		679,516.24
2. 3. 6. 1. 01	Productos de cemento	100	24,648.02
2. 3. 6. 1. 01	Productos de cemento	300	14,357.65
2. 3. 6. 1. 04	Productos de yeso	100	63,399.57
2. 3. 6. 2. 01	Productos de vidrio	300	169,540.80
2. 3. 6. 2. 01	Productos de vidrio	100	28,979.30
2. 3. 6. 2. 03	Productos de porcelana	100	91,365.03
2. 3. 6. 3. 01	Productos ferrosos	300	20,960.34
2. 3. 6. 3. 03	Estructuras metálicas acabadas	300	28,634.09
2. 3. 6. 3. 03	Estructuras metálicas acabadas	100	105,595.08
2. 3. 6. 3. 06	Accesorios de metal	100	107,379.67
2. 3. 6. 4. 04	Piedra, arcilla y arena	300	17,942.49
2. 3. 6. 4. 04	Piedra, arcilla y arena	100	6,714.20

2. 3. 7.	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PROD. QUÍM. Y CON.		3,740,410.48
2. 3. 7. 1. 01	Gasolina	100	2,239,400.00
2. 3. 7.1.02	Gasoil	300	23,000.00
2. 3. 7. 1. 02	Gasoil	100	1,339,000.00
2. 3. 7. 1. 04	Gas GLP	100	18,266.86
2. 3. 7. 1. 05	Aceites y grasas	100	38,222.14
2. 3. 7. 2. 05	Insecticida, fumigantes y otros	100	2,156.51
2. 3. 7. 2. 06	Pinturas, lacas, barnices, diluyentes y absorbentes para pintura	100	80,364.97
2. 3. 9.	PRODUCTOS Y UTILES VARIOS		3,770,218.19
2. 3. 9. 1. 01	Material para limpieza	100	198,562.16
2. 3. 9. 2. 01	Útiles de escritorio, oficina e informática.	100	1,865,382.35
2. 3. 9. 2. 01	Útiles de escritorio, oficina e informática.	300	139,979.96
2. 3. 9. 5 01	Útiles de cocina y comedor	300	147,647.50
2. 3. 9. 5 01	Útiles de cocina y comedor	100	8,784.98
2. 3. 9. 6. 01	Productos eléctricos y afines	300	3,039.68
2. 3. 9. 6. 01	Productos eléctricos y afines	100	189,343.69
2. 3. 9. 9. 01	Productos y útiles varios n.i.p.	100	307,477.87
2. 3. 9. 9. 02	Bono para útiles diversos	300	120,000.00
2. 3. 9. 9. 02	Bono para útiles diversos	100	790,000.00
2. 4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES		263,834.50
2. 4. 1	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO		214,422.00
.2.02	AYUDAS Y DONACIONES A HOGARES Y PERSONAS		60,422.00
1.6.01	TRANSFERENCIAS CORRIENTES PROGRAMADAS Y ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO		154,000.00
2. 2.4 7	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO		49,412.50
2. 4. 7 2 01	Transf. corrientes a organismos internacionales	100	49,412.50
2. 6	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANG.		5,736,317.14
2. 6. 1	MOBILIARIO Y EQUIPO		4,028,397.39
2 6 1 1 1	Muebles de oficina y estantería	100	455,040.24
2. 6. 1. 1. 01	Muebles de oficina y estantería	300	794,990.78
2. 6. 1. 3. 01	Equipos computacional	100	1,876,224.02
2. 6. 1. 01	Electrodomésticos	300	147,547.20
2. 6. 1. 4 01	Electrodomésticos	100	225,970.00
2. 6. 1. 9. 01	Otros mobiliarios y equipo. no ideen. precedentemente	100	528,625.15
2. 6. 2	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO		141,257.80
2. 6. 2. 1 01	Equipos y aparatos audiovisuales	100	71,980.00
2. 6. 2. 3. 01	Camara fotografica y de video	100	69,277.80
2. 6. 3	Equipo e instrumental, científico y de laboratorio		142,872.55
2. 6.3.2.01	Instrumental medico y de laboratorio		142,872.55
2. 6. 5	MAQUINARIAS, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		256,712.97
2. 6. 5. 5 01	Equipos de comunicación, telecomunicaciones y señalamiento	100	69,057.73
2. 6. 5. 6. 01	Equipos de generación eléctrica aparatos y accesorios eléctricos	300	40,300.00
2. 6. 5. 6. 01	Equipos de generación eléctrica aparatos y accesorios eléctricos	100	64,993.60
2. 6. 5. 7. 01	Herramientas y maquinarias-maquinarias	100	18,222.74
2. 6. 5. 8. 01	Otros equipos	100	64,138.90
2. 6. 6	EQUIPOS DE DEFENSA Y SEGURIDAD		448,076.43
2. 6.16. 2. 01	Equipos de seguridad		448,076.43
2. 6. 8	BIENES INTANGIBLES		719,000.00
2. 6. 8. 3. 01	Programas de informatica	100	719,000.00
2. 6.8.8.01	Informaticas	100	0.00
4. 2	DISMINUCION DE PASIVOS		138,487.16
4. 2. 1	DISMINUCION DE PASIVOS CORRIENTES		138,487.16
4. 2. 1. 1. 01	Disminución de cuentas por pagar internas de corto plazo	300	138,487.16
TOTALES			180,794,130.12

ALERTAS DE PRODUCTOS			
ENERO - DICIEMBRE 2018			
Producto	Motivo	Fecha	Visitas
Tocinetas Gwaltney	Posible riesgo de enfermedad para el consumidor a causa de bacteria mortal.	15/1/18	227
Neumáticos Cooper	Riesgo comprometido para el consumidor por defecto en caucho del neumático.	12/2/18	489
Harley Davidson	Riesgo de accidente por desperfecto en sistema de frenado.	20/2/18	430
Cafetera KitchenAid	Riesgo de quemadura por desperfecto de fijación del mango de la cafetera.	28/2/18	141
Parrillas Saber	Riesgo de quemadura para el usuario por regulador de gas mal funcionando.	26/3/18	142
Platos Playtex	Posible riesgo de asfixia por desperfecto en gráficos impresos en el plástico de empaque.	28/3/18	217
Cerveza Stella Artois	Riesgo comprometido para el consumidor por riesgo de contener partículas de vidrio dentro del envase.	5/4/18	1,620
Protector Solar Perfect Block Kids	Posible riesgo de irritación de piel para el consumidor.	12/4/18	321
Bicicletas Orbea	Riesgo comprometido para el consumidor por desperfecto en la horquilla delantera.	19/4/18	177
Kellogg Honey Smacks	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.	18/6/18	1,180
Galletas Ritz Cracker	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.	24/6/18	744
Productos Goldfish	Riesgo inminente para el consumidor por posible presencia de salmonella en las mismas.	14/8/18	183

Vehículos Subaru Forester e Impreza	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire	12/9/18	249
Lámpara de techo "Calypso" de Ikea	Seguridad comprometida para el consumidor por desperfecto en el agarre de la pantalla de la misma	1/10/18	273
Vehículos Honda y Acura	Seguridad comprometida por el usuario por desperfecto en la bolsa de aire	3/10/18	219
Mesa de Comedor "Glivarp"	Riesgo comprometido para el consumidor por riesgo de caída de la mesa debido a pata defectuosa.	28/11/18	240

ANEXO 2

Declaraciones juradas



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

