



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor,
Pro Consumidor

Dirección de Planificación y Desarrollo

Plan Estratégico Institucional 2021-2024
Informe de Monitoreo Anual
2023

Elabora:	Revisa:	Abrueba:
Anthony Chávez Enc. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	Maritza Araujo Directora de Planificación y Desarrollo	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 



Contenido

I. Introducción	3
II. Marco Estratégico Institucional.....	4
III. Ejes Estratégicos	5
Presentación de Resultados	6
EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.	6
EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.....	7
EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.	7
EJE 4 - Eficiencia Operacional.....	9
Cumplimiento por Eje Estratégico	9

I. Introducción

Con la finalidad de cumplir con el seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el Departamento de Planificación y Desarrollo de Pro Consumidor realizó el informe de monitoreo y evaluación consolidado del periodo enero-diciembre 2022, correspondiente a las iniciativas y actividades bajo la responsabilidad de las diferentes áreas que forman parte de la Institución.

Este documento contiene los avances de los ejes estratégicos, sus objetivos e indicadores, comprendidos dentro del periodo evaluado, acorde con la programación del Plan Estratégico Institucional.

En ese sentido, se destaca que los mencionado anteriormente ha sido plasmado en base a las evaluaciones de los Planes Operativos, y a las evidencias e informes de avance remitidos al Departamento de Planificación y Desarrollo por las diferentes áreas organizaciones de la Institución.

II. Marco Estratégico Institucional

Misión

Proteger los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, garantizando la equidad, imparcialidad y la seguridad jurídica en relaciones de consumo mediante el cumplimiento de la normativa vigente con los más altos niveles de profesionalidad, eficiencia y eficacia.

Visión

Ser un referente nacional e internacional por su efectividad en la protección de los derechos de consumidores y usuarios, contribuyendo al consumo sostenible e inteligente.

Valores

- **Integridad:** Actuamos con entereza moral, rectitud, honradez en la conducta y en el comportamiento.
- **Respeto:** Reconocemos el derecho ajeno, no juzgamos actitudes, conductas o pensamiento, aunque no la aprobemos ni compartamos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestras funciones con pasión y responsabilidad, satisfaciendo con calidad las necesidades de nuestros clientes internos, consumidores y usuarios.
- **Lealtad:** Actuamos con fidelidad en todo lo concerniente a nuestra organización, defendiendo la institución y trabajando siempre por el logro de nuestra Misión.
- **Empatía:** Comprendemos las circunstancias de los usuarios de los servicios intentando experimentar de forma objetiva y racional ponernos en su lugar.

III. Ejes Estratégicos

Los ejes estratégicos representan las líneas o rutas básicas que profundizan en su razón de ser para alcanzar el propósito del plan, ordenando su desarrollo en grandes líneas de actuación, proporcionando orden y claridad al mismo.

1. EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.
2. EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.
3. EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.
4. EJE 4 - Eficiencia Operacional.

Presentación de Resultados

Se detallan el desglose de los resultados correspondientes al periodo enero-diciembre 2023, separado por ejes y objetivos estratégicos, dando seguimiento a los indicadores que lo conforman según corresponda.

En el marco de este informe debemos destacar que el Plan Operativo del año 2023 fue cumplido en un 94.00%, mediante el logro de más de 180 productos operativos y estratégicos previstos, lo que ha contribuido al avance respecto a los objetivos programados en el Plan Estratégico Institucional, para el cual en el año 2023 se obtuvo un cumplimiento de 94.74.00%.

A continuación, se presentan estos resultados por eje:

EJE 1 - Consolidar los mecanismos de solución de conflictos relativos a las relaciones de consumo.

En este eje se definieron 6 objetivos estratégicos y 7 resultados esperados, de los cuales se obtuvo un cumplimiento de 95.25% para el periodo.

Objetivo Estratégico	Indicador (es)	Meta2023	Porcentaje de Cumplimiento
Garantizar el seguimiento oportuno y efectivo de las reclamaciones de los consumidores o usuarios.	Porcentaje de reclamaciones tramitadas en los tiempos establecidos.	100%	99%
Impulsar el desarrollo de un Sistema de Protección de los Derechos del Consumidor.	Porcentaje de implementación del Sistema de Protección de los Derechos del Consumidor.	N/A	N/A
Eficientizar el Proceso Conciliatorio entre proveedores y consumidores.	Porcentaje de acuerdos resultados de las conciliaciones.	90%	100%
	Porcentaje de proveedores registrados en el sistema.	20	R
Desarrollar el Sistema de Arbitraje de Consumo.	Cantidad de casos de arbitraje resueltos.	NA	NA
Dirimir de manera eficiente los conflictos entre proveedores y consumidores mediante la emisión de resoluciones.	Porcentaje de reclamaciones atendidas del total recibidas en el tiempo establecido.	80%	97%
Asegurar el cumplimiento de las resoluciones y acuerdos emitidos por la administración.	Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones y acuerdos.	96%	85%

R = Reprogramado

NA = No había metas programadas para el año.

EJE 2 - Promover el desarrollo y conocimiento de las normativas de los derechos de los consumidores.

En este eje se definieron 5 objetivos estratégicos y 5 resultados esperados, de los cuales se obtuvo un cumplimiento de 94% para el periodo.

Objetivo Estratégico	Indicador (es)	Meta 2023	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollar programas de identificación de publicidad engañosa para empoderamiento del consumidor.	Cantidad de programas de identificación de publicidad engañosa para empoderamiento del consumidor.	N/A	N/A
Promover un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativos al comportamiento de los precios.	Porcentaje de visitas al SIDIP respecto al período anterior.	20%	84%
Orientar a los proveedores sobre la aplicación de las Buenas Prácticas Comerciales.	Porcentaje de proveedores capacitados respecto al total visitado.	100%	99.0%
Fomentar el empoderamiento de los consumidores sobre sus derechos.	Porcentaje de ciudadanos con conocimiento sobre sus derechos	100%	99%
Implementar un Sistema de Educación en Consumo.	Porcentaje de implementación del Sistema de Educación en Consumo.	N/A	N/A

R = Reprogramado

NA = No había metas programadas para el año

EJE 3 - Vigilar el cumplimiento de las normativas vigentes en el mercado nacional.

En este Eje se definieron 12 Objetivos Estratégicos y 11 resultados esperados, de los cuales se obtuvo un cumplimiento de 93.55% para el periodo.

Objetivo Estratégico	Indicador (es)	Meta 2023	Porcentaje de Cumplimiento
Fortalecer los mecanismos de vigilancia de la oferta, promoción y publicidad en el mercado nacional.	Porcentaje de efectividad de implementación de los mecanismos de vigilancia de ofertas, promoción y publicidad.	85%	83%
Promover programas para la adopción de las directrices para la publicidad responsable.	Porcentaje de sectores adheridos a las directrices para la publicidad responsable.	90%	80%
Garantizar las Buenas Prácticas relacionadas a la inocuidad y calidad de los productos comercializados.	Porcentaje de avance del cumplimiento de las Buenas Prácticas definidas de los establecimientos comerciales.	85%	100%

Objetivo Estratégico	Indicador (es)	Meta 2023	Porcentaje de Cumplimiento
Asegurar el respeto de los derechos del consumidor en las normas y reglamentación técnica del comercio / del mercado nacional.	Porcentaje de normas estudiadas a favor de los consumidores respecto a las emitidas.	100%	100%
Asegurar alimentos de calidad, inocuos e higiénicos. Garantizar que los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado sean seguros	Porcentaje de establecimientos verificados respecto al universo definido según rubro	100%	80%
Verificar que la oferta, promociones y publicidad en el mercado no afecten los intereses económicos de los consumidores.	Porcentaje de aumento de los proveedores capacitados.	N/A	N/A
Verificar que los productos en alertas no se estén comercializando o retirarlos si se encuentran en el mercado.	Porcentaje de disminución de los accidentes de consumo prevenibles	N/A	N/A
Fortalecer el seguimiento a las denuncias / Optimizar la respuesta oportuna de las denuncias / Mejorar los niveles de respuesta oportuna a las denuncias / Fortalecer el sistema de tratamiento de denuncias.	Porcentaje de denuncias tramitadas en los tiempos establecidos.	100%	99%
Prevenir que los contratos de adhesión contengan cláusulas lesivas a los consumidores.	Porcentaje de contratos de adhesión registrados respecto a los recibidos.	100%	100%
Regular que las Rifas, Concursos y Sorteos contengan las informaciones requeridas en los términos y condiciones publicados.	Razón (porcentaje) de Rifas, Concursos y Sorteos registrados respecto a los publicados en el mercado.	100%	100%
Sancionar las infracciones cometidas por los proveedores a la Ley 358-05.	Porcentaje de sanciones aplicadas respecto a las infracciones detectadas en los tiempos establecidos	90%	100%

NA = No había metas programadas para el año

EJE 4 - Eficiencia Operacional

En este eje se definieron 6 objetivos estratégicos y 6 resultados esperados, de los cuales se obtuvo un cumplimiento de 96.17% para el periodo.

Objetivo Estratégico	Indicador (es)	Meta 2023	Porcentaje de Cumplimiento
Eficientizar sistemas tecnológicos para atención al usuario.	Porcentaje de implementación de nuevo sistema tecnológico para atención al usuario.	100%	100%
Desarrollar un clima organizacional y laboral favorable orientado a resultados	Porcentaje de satisfacción de los colaboradores sobre el clima laboral	100%	87%
Desarrollar un sistema de garantía de la calidad, mediante la aplicación de normas técnicas de buenas prácticas nacionales e internacionales	Porcentaje de implementación del sistema de gestión global institucional	95%	97%
Eficientizar la gestión administrativa y financiera de los recursos en procura de la rendición de cuentas y transparencia institucional.	Porcentaje de vinculación resultados - presupuesto	100%	100%
Posicionamiento y relacionamiento institucional.	Grado de percepción favorable de la población respecto a la institución	100%	93%
Defender de manera jurisdiccional los actos administrativos emitidos por la administración.	Porcentaje de sentencias favorables.	100%	100%

Cumplimiento por Eje Estratégico

El cumplimiento general promedio es de 94.74% para el año 2023.

