PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

INFORME DE GESTIÓN

Enero-Marzo 2020

Índice

1. INTRODUCCIÓN 1
2. INSPECCIÓN 2
2.1 VERIFICACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS 4
3. BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES 5
3.1. PARTICIPACIÓN EN COMITÉS TÉCNICOS 6
4. SERVICIO AL USUARIO 10
4.2. CONCILIACIÓN 11
4.3 MONITOREO DE PRECIOS 12
4.4 EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CONSUMIDOR 12
4.5 MATERIALES EDUCATIVOS 13
4.6 CAMPAÑAS INFORMATIVAS 13
4.7 PRESENCIA EN REDES SOCIALES 16
5. ACTUACIONES JURÍDICAS 17
5.1 RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS 17
5.2 **ACCIONES DE REGISTRO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN** 19

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1. Introducción

Como parte de su continuo compromiso de mantener informados a los consumidores, clientes y relacionados sobre su evolución y desempeño, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor reporta sus indicadores de servicios y resultados correspondientes al trimestre de Enero-Marzo 2020.

Dentro de sus objetivos estratégicos de acción están, reforzar la vigilancia del mercado, a fin de que los consumidores y usuarios reciban los productos y servicios con la calidad adecuada; fortalecer los mecanismos normativos para garantizar un efectivo accionar, y consolidar su rol como Órgano Administrativo para la solución de conflictos.

Por otro lado, Pro Consumidor tiene el compromiso de cumplir su misión con procesos que generen credibilidad y el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz en la respuesta a las demandas interpuestas por los consumidores y usuarios. Al mismo tiempo vincula su accionar con otros organismos e instituciones a fin de asegurar la defensa de los consumidores.

A continuación, se presentan las acciones desarrolladas y el impacto logrado en beneficio de los ciudadanos.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

2. Inspección

El objetivo central de estas inspecciones responde a la necesidad de salvaguardar la vida, la salud y los intereses económicos de los consumidores.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Las inspecciones realizadas en el trimestre de Enero-Marzo 2020 se distribuyen de la manera siguiente:

Por Oficio	Cant.
Alimentos y Bebidas	432
Cobros Indebidos	18
Combustible	55
Servicios turisticos	58
Verificación de precios y libro de reclamaciones	352
Verificación de seguridad de juguetes	45
Verificación de publicidad	42
Verificación de etiquetado	8
Toma de muestra	13
Subtotal	**1023**
Por Denuncias	
Alimentos y Bebidas	19
Cobros Indebidos	9
Combustible	1
Verificación de publicidad	2
Verificación de precios	4
Verificación de libro de reclamaciones	2
Subtotal	**37**
Por Reclamaciones	**Cant.**
Muebles (Electrodomésticos, mobiliario y vehículo)	62
Inmobiliaria	7
Subtotal	**69**

Reclamaciones	Cant.
Aires Acondicionados	9
Batería	2
Estufas	7
Bebedero	1
Inmuebles	7
Juego de Habitación	1
Lavadora	10
Nevera	14
Secadora	1
Televisor	2
Vehículo	10
Impresora	1
Publicidad	1
Juguete	1
Lavaplatos	1
Tostadora	1
Total	**159**

Tipos de Inspecciones	Cantidad
Oficiosas	1163
Denuncias	38
Reclamaciones	69
Total	**1,270**

2.1 Verificación de pesos y medidas

Las estaciones de expendio de combustibles para automóviles y GLP ha sido también objeto de inspección. Durante el comprendido en este informe, se inspeccionaron 26 estaciones de venta de gasolina y/o GLP, tanto en la capital como en el interior, verificándose un total de 221 dispensadores o mangueras dispensadoras, produciéndose el cierre de 9 dispensadores que no se encontraban dentro del rango permitido.

3. Buenas Prácticas Comerciales

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales, durante los meses de Enero-Marzo, ha realizado un trabajo de acercamiento a los establecimientos de expendio de alimentos y comercio en general, específicamente en bares, restaurantes, colmados y supermercados ubicados en Santo Domingo y en diferentes provincias del país, con el objetivo de efectuar un levantamiento sobre las condiciones en que se encuentran los mismos y darle las recomendaciones de buenas prácticas comerciales.

En ese sentido, durante el periodo del trimestre se han visitado 391 establecimientos y se han impartido 10 charlas, impactando un total de 288 participantes.

3.1. Participación en comités técnicos

Pro Consumidor participa en la revisión y elaboración de Normas y Reglamentos Técnicos, con el propósito de garantizar los derechos de los consumidores en la elaboración de los mismos y su posterior aplicación, a fin de que dichos establecimientos comerciales adopten las medidas preventivas de lugar para asegurar la calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, conforme las normativas y reglamentos existentes en el país. Durante el trimestre de Enero-Marzo, se participó en estos Comités según la siguiente relación:

No.	COMITÉ TÉCNICO
1.	Directrices para el análisis de riesgos de resistencia a los antimicrobianos transmitida por los animales.
2.	Límite máximo de residuo de plaguicidas permitidos para el cultivo de la bangaña.
3.	Calidad de servicio para pequeño comercio- Parte 1: Requisitos generales.
4.	Recipientes de acero para GLP vehicular. Especificaciones.
5.	Principios y directrices para los sistemas nacionales de control de los alimentos.
6.	Productos acuosos de Coco; (cocos nucifera L) Leche de coco y crema de coco.
7.	Higiene de las carnes. Subcomité técnico CT 67-19 Higiene de las carnes. Aves y huevos.
8.	Subcomité técnicos 67:32 higiene de los alimentos
9.	Instalaciones de bombas estacionarias para protección contra incendio. Comité técnico 13:2 seguridad industrial.
10.	Bebidas no alcohólicas –Refrescos – Especificaciones. Subcomités técnicos 67:11 Bebidas no alcohólicas.
11.	Determinación de cenizas. Subcomités técnicos 65:2 Buena alimentación Animal.
12.	Categorización Bebidas Alcohólicas.
13.	Toma de muestra de la leche y productos lácteos.

14.	Recipientes de acero para GLP vehicular. Especificaciones.
15.	Fosa séptica prefabricadas - Especificaciones y método de prueba
16.	Oxigeno de uso medicinal.
17.	Límite máximo de residuo de plaguicidas permitido para el cultivo de la bangaña.
18.	Buenas prácticas de fabricación de medicamentos veterinarios.
19.	Productos elaborados a partir de frutas y vegetales derivados del tomate cátchup o kétchup.
20.	Agua para uso doméstico. Muestreo.
21.	(1ra. Rev.) Cemento portland. Especificaciones y Clasificaciones
22.	Instalación de bombas estacionarias. CT: 13:2 Seguridad Industrial.
23.	Leche y productos lácteos.
24.	Hormigón Fresco. Toma de Muestra.
25.	Calidad de servicios para pequeño comercio. Parte 2: Requisitos para pescaderías.
26.	Buenas Prácticas para la producción de Polen.
27.	Requisitos técnicos para las sillas de ruedas.
28.	Etiquetado general de los alimentos preenvasados
29.	Productos acuosos de coco. Subcomité - Frutas y hortalizas frescas elaboradas.
30.	Calidad del agua y hielo.
31.	Adictivos alimentarios y contaminantes.
32.	Calidad de servicios para pequeño comercio. Parte 1: Requisitos generales.
33.	Prácticas de higiene para la elaboración y venta de alimentos en las vías públicas.
34.	Bebidas no Alcohólicas – Refrescos.
35.	Productos del cacao y el chocolate.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

No.	COMITÉ TÉCNICO
36.	Principios y directrices para el sistema Nacional de control de Alimentos. CT: 67-36 Sistemas de inspección y certificación de importaciones y exportación de Alimentos.
37.	Accesibilidad Universal Requisitos Técnicos para las sillas de ruedas
38.	RTM. Control Metrológico del Gas Natural Comprimido Para Uso Vehicular.
39.	Residuos de Plaguicidas en los alimentos
40.	Buenas prácticas de manufactura de medicamentos veterinarios.
41.	Envases para gases licuado de petróleo.
42.	Instalaciones Sanitarias, Fosa séptica prefabricada—Especificaciones y métodos de prueba. Instalaciones Sanitarias.
43.	RTM Control Metrológico del Gas Natural Comprimido Para Uso Vehicular.
44.	Principios y directrices para el sistema nacional de control de alimentos.
45.	Requisitos técnicos para las sillas de ruedas
46.	Control Metrológico del Gas Natural Comprimido para Uso Vehicular
47.	Límite máximo de residuo de plaguicidas permitido para el cultivo de la bangaña

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4. Servicio al usuario

Pro Consumidor es la entidad competente para conocer las reclamaciones y denuncias por infracción a la Ley 358-05. En este sentido durante el periodo del trimestre Enero-Marzo se han realizado diversas operaciones correspondientes a reclamaciones, denuncias, quejas y orientaciones al consumidor. Las mismas están distribuidas en la zona del gran Santo Domingo y las provincias del país de la siguiente manera:

OFICINA	RECLAMACIONES	DENUNCIAS
Santo Domingo	2151	874
San Juan de la Maguana	39	1
San Francisco de Macorís	37	42
Santiago	116	75
San Cristóbal	63	42
San Pedro de Macorís	90	10
Hato Mayor	32	18
Barahona	13	24
Totales	2541	1086

Fuente: Departamento de Servicio al Usuario y Coordinación Territorial

4.2. Conciliación

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento sin costo para la solución de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo, que pueda iniciar Pro Consumidor en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la ley de protección al consumidor y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios.

En el cumplimiento de este mandato se procura la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. En ese sentido, durante el periodo de tiempo indicado, se conocieron **960** casos, logrando acuerdos satisfactorios en **470** de ellos, obteniendo un retorno económico de **RD$39,139,571.27**

4.3 Monitoreo de Precios

Pro Consumidor tiene bajo su responsabilidad la tarea de organizar un sistema de información y orientación de los consumidores y usuarios relativos al comportamiento de los precios de los productos prioritarios en los mercados, alternativas de consumo de bienes y servicios y responsabilidad en el consumo**.**

Diariamente se realiza monitoreo de precio de productos en diferentes establecimientos comerciales. Durante los meses de Enero-Marzo, se han realizado 60 monitoreos de precios a cada una de las cadenas de supermercados grandes de Santo Domingo, con un total de 600 visitas en el Distrito Nacional y Santo Domingo.

La frecuencia de visitas actual es diaria a un supermercado de cada cadena, obteniendo como resultado un informe de precios de doscientos cincuenta y cinco (255) productos de diferentes marcas y presentaciones, clasificados de acuerdo a sus tipos, de los cuales 71 corresponden a diferentes marcas de leches y 184 productos que componen la canasta básica familiar.

Monitoreo: Farmacias

En los meses de Enero-Marzo se realizaron tres (3) monitoreos de precios a cuarenta y cinco (45) Farmacias de la que componen al sector farmacéutico de santo domingo, un total de 281 medicamentos mensuales, de los cuales, doscientos cinco (205) corresponden a medicamentos de Marca Comercial y setenta y seis (76) a medicamentos Genérico/Principio Activo, Los productos seleccionados son aquellos que presentan una alta demanda en la Sociedad Dominicana. Utilizando la metodología de una visita a cada una de estas en total de 10 visitas, obteniendo como resultado la Publicación en la Página web, en el Sistema Nacional de Precios y un informe mensual.

Monitoreo: en Ferreterías

En los meses de Enero-Marzo se realizaron monitoreos de precios a cuarenta (45) Ferreterías de la que componen al sector Ferretero de santo domingo, un total de 90 productos Ferreteros. Los productos seleccionados son aquellos que presentan una alta demanda en la Sociedad Dominicana. Utilizando la metodología de una visita a cada una de esta en total 15 visitas, obteniendo como resultado la Publicación en la Página web y un informe mensual. Entre los establecimientos visitados tenemos los siguientes renglones:

Supermercados	Farmacias	Ferreterias
• El Nacional • Super Pola • Jumbo • La Sirena • La Cadena • Bravo • Plaza Lama • Unidos • Carrefour • Ole	• Los Hidalgos • Lider Jemili • Farma Xtra Mirelys II • Carol • Telefarma • CVS • Yamila • Medicar GBC • Jose Nepo • Farma Value • Farmacia Tania II • Mas Salud • Farmacia Integral • Farmacia Vip • Farmacia Azil	• Americana • Innova Centro • Unidos • Haché • Cima • San Ramon • San Miguel • Nuestra Parada • Hnos. Perez • Tabar • Ferreteria Ochoa, S.A. • Ferreteria La Feria G Y P • Ferreteria U y P • Ferreteria Pradosa • Ferreteria Sinai

4.3 Educación y Orientación al consumidor

Dando cumplimiento al mandato de la Ley 358-05, que asigna a Pro Consumidor la tarea de desarrollar actividades, proyectos y programas dirigidos a la educación y orientación de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, se ha desarrollado un programa de orientación a través de charlas educativas impartidas en diversos sectores.

	Cantidad de charlas	**Participantes Hombres**	**Participantes Mujeres**	**TOTAL**
Charlas impartidas Enero-Marzo 2020	65	558	1,214	**1,772**

Además de las charlas, se ha realizado entrega de material informativo para un total distribuido de **33,653** unidades.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4.4 Materiales educativos

Con el objetivo de ofrecer un soporte a la labor de orientación y difusión de los derechos de los consumidores se elaboran materiales educativos y para promoción que son distribuidos a los consumidores en diversos puntos del País.

4.5 Campañas Informativas

En el trimestre Enero-Marzo se realizaron **Cuarenta y seis (46) Acciones Educativas** y nueve **(9) Jornadas de Orientación**.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Campañas Educativas:

Enero:

El departamento de Educación al Consumidor realizó dos **(08) jornadas concientización**, en La Zurza, mediante **visitas de concientización en el hogar,** concientizamos la ciudadanía sobre el cuidado de su entorno y el correcto manejo de los desechos producidos en el hogar.

Se realizó **Jornada educativa (Virgen de la Altagracia) los días 17 y 18 de Enero** del año en curso, en la provincia **La Altagracia, Higüey,** con la finalidad de concientizar y orientar a los ciudadanos sobre sus derechos como consumidores y usuarios de bienes y servicios.

Logrando impactar un total de **Ocho Mil Doscientos Noventa y Seis (8,296) Consumidores**, los cuales ya están concientizados sobre sus derechos de tal manera que puedan ejercerlo cuando sean vulnerados.

Colocamos stands de Orientación en distintos centros comerciales del gran santo domingo, por motivo a la campaña de Seguridad de Juguetes, por motivo a Reyes Magos, nuestros orientadores estuvieron presentes en los siguientes lugares: **Juguetón Las Praderas, Mundo del Juguete Los Prados, Mundo del Juguete Ortega y Gasset, Mundo del Juguete San Vicente de Paul y La Sirena Multímetro Churchill.**

De igual forma contamos con equipos de orientación en **las provincias de San Cristóbal, San Pedro de Macorís, Santiago de los Caballeros, Hato Mayor, San Juan, Barahona y San Francisco de Macorís.**

Febrero:

Nuestro personal inicio la campaña **"Enamórate de tus Derechos" por motivo al festivo de San Valentín**, el lunes 10 de febrero con jornada de orientación y encuesta en **la Universidad Autónoma de Santo Domingo "UASD"**, donde recogimos las impresiones de los jóvenes estudiantes sobre sus decisiones y pretensiones de festejo en esta época, al tiempo que fueron orientados apropiadamente en qué hacer ante cualquier situación.

Colocamos stands de Orientación en distintos centros comerciales del **gran santo domingo**, nuestros orientadores estuvieron presentes en los siguientes lugares**: Multicentro Churchill, Mega Centro, Jumbo Luperón, Galería 360 y Jumbo Agora Mall.**

De igual forma contamos con equipos de orientación en las provincias de **San Cristóbal, San Pedro de Macorís, Santiago de los Caballeros, Hato Mayor, San Juan, Barahona y San Francisco de Macorís.**

Llevamos a cabo encuesta sobre las finanzas en parejas, donde conocimos el comportamiento de los consumidores, sus tendencias al ahorro en pareja e informaciones importantes para futuros trabajos educativos a realizar. **Logramos encuestar 350 personas durante la campaña**.

Finalizamos la campaña de orientación el **viernes 14 de febrero, logrando impactar 13,400 personas**, a los cuales informamos y orientamos de tal manera que conocieran la institución y denunciaran cualquier inconveniente durante dicha actividad.

4.6 Presencia en Redes Sociales.

Actualmente, las redes sociales se han convertido en un aliado de la comunicación facilitando la cercanía de las instituciones con la población, sobre todo para aquellas que ofrecen servicios.

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 actuales.

	Twitter	Facebook	Instagram	LinkedIn	YouTube
Seguidores a Marzo 2020	201,441	31,762	70,431	617	428

Pro Consumidor en las redes sociales, cuenta con una presencia activa en sus distintas embajadas digitales. En ese sentido, en el trimestre Enero-Marzo, tuvimos campañas de temporada, además de la programación regular, que abarca temas generales de la institución como cobertura de los diferentes operativos de orientación derechos de los consumidores, las diferentes actividades realizadas por los departamentos internos como Buenas Prácticas Comerciales, Educación, cobertura de los programas de Proconsumidor en los diferentes medios de comunicación, entre otros.

Las Redes Sociales de Pro Consumidor mostraron en general un aumento en sus seguidores, creciendo de **295,641** en Diciembre a **304,679** en Marzo.

5. ACTUACIONES JURÍDICAS

5.1 Resoluciones administrativas.

Las decisiones de Pro Consumidor, ya sea para exponer su criterio sobre un conflicto, para culminar un proceso, para autorizar una acción, o para poner fin a un conflicto, se toman a través de resoluciones. En tal sentido, fueron elaboradas las siguientes resoluciones:

INFORME MENSUAL DPTO. JURIDICO
ENERO-MARZO 2020

Indicador estadístico	**Resoluciones**	Reclamaciones	112
		Borradores de resoluciones	80
		Borradores de resoluciones del consejo	03
		Suspensión de comercialización	42
		Reapertura de establecimiento	30
		Multa	47
		Contratos de Adhesión	14
	Multas	Acuerdos por multa	33
		Monto pagado	RD$1,752,460
		Cartas de advertencias	453
	Contratos de Adhesión	Recibidos	81
		Analizados	97
		Registrados	14
		Contratos con cláusulas abusivas (Notificaciones de hallazgos	78
		Contratos no Registrables	06
		Notificación de Hallazgos	49
	Contratos de Servicios / Personal Contratados	Elaborados	17
		Renovados	55
		Rescindidos	04
		Adendum	07
		83 contratos de servicios trabajados	
	Concursos / Sorteos	Recibidos	87
		Registrados	86
		Modificaciones Bases Concurso	30

Indicador estadístico		No registrables	01
	Litigio	Recursos contencioso - administrativo recibidos	02
		Asistencia en Audiencia	19

		Escritos de defensa elaborados	27
		Sentencias dictadas en contra	02
	Defensoría	Reuniones con proveedores y consumidores para llegar a acuerdos de cumplimiento de resoluciones o multas	28
		Elaboración de certificaciones de los expedientes	01
		Casos resueltos por cumplimiento de resolución o multa	35
		Expedientes recibidos por incumplimiento para seguimiento de Defensoría	78

5.2 Acciones de Registro de los contratos de adhesión

Para asegurar la protección de los derechos de los consumidores se han establecido diversos mecanismos, entre ellos, el registro de los contratos de adhesión, siguiendo el mandato de la Ley No. 358-05 y lo contemplado en la Resolución No. 01-2009 del Consejo Directivo de Pro Consumidor, que dispone el inicio del proceso de registro de los contratos de adhesión.

En tal sentido durante el periodo correspondiente a este informe, se han recibido 81 contratos para iniciar el proceso de revisión y su posterior registro.

Otro mecanismo de registro es el correspondiente a las rifas y concursos, que según la Resolución 09-2011 se ordena el registro de las prácticas comerciales denominadas concursos, rifas y sorteos de bienes y servicios realizados en el territorio nacional. Durante el periodo referido, se han recibido 87 bases de rifas y concursos para ser registrados.

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

5.3. Planificación y Desarrollo

	Avance Porcentual
NOBACI	95%
iTICge	81%
SISMAP	92%
Ética Publica	94%
Gestión Presupuestaria	100%
Contrataciones Publicas	98%
Transparencia	97%
Total Ponderado	94%

Dentro de nuestro marco operativo podemos destacar los siguientes avances realizados en los meses de Enero-Marzo:

- El Departamento de Planificación y Desarrollo desde el inicio de la cuarentena ha mantenido un monitoreo constante de todos los departamentos de Proconsumidor poniéndoles metas y a la vez confirmando que estas se cumplan.
- Por otro lado, se están realizando análisis de monitoreo de precios de facturas que usan los colmados con los proveedores para verificar el aumento de los precios de los mismos.
- Además, se están realizando monitoreos llamando a los establecimientos que los departamentos realizan levantamiento tanto colmados como farmacias para verificar que los colaboradores correctamente llamaron y que se está cumpliendo la meta establecida.
- Se están a su vez realizando informes semanales que van a la Presidencia sobre el comportamiento de los precios en diferentes provincias por igual el comportamiento de las reclamaciones y denuncias recibidas en base a los establecimientos que están aumentando los precios.

- Se ha mantenido contacto con todos los indicadores que utiliza Presidencia para mantener el rendimiento de las instituciones.
- A nivel de procesos se ha trabajado de forma ardua con los procedimientos.
- Por igual se ha logrado el cierre oportuno de todas las quejas recibidas en el buzón de sugerencias tanto a nivel del Distrito nacional como de las provincias.

4.1 Administrativo

En cumplimiento al eje del Plan estratégico institucional se trabajó con el resultado esperado que es mejorar la gestión administrativa, para estos fines durante el periodo de Enero-Marzo se realizaron las siguientes actividades:

Enero:

En cumplimiento al Eje del Plan Estratégico institucional Excelencia trabajamos con el resultado esperado Mejorada la gestión administrativa institucional presentamos las actividades realizadas a través de la división de Servicios Generales ha realizado todas las tareas de mantenimiento de la institución en respuesta a las responsabilidades programadas en el POA institucional.

Mantenimiento de flotilla vehicular

Se cumplió con el 95% de los mantenimientos de vehículos que estaban programados para el mes de Enero.

Mantenimiento e instalación de nuevos equipos

Se cumplió con el plan de mantenimiento mensual de la planta eléctrica, ascensor y aires acondicionados.

Mantenimiento de Infraestructura física

El departamento Administrativo a través de la división de Servicios Generales ha realizado todas las tareas de mantenimiento de la institución en respuesta a las responsabilidades programadas en el POA institucional.

Limpieza de las instalaciones del almacén de activo fijo.

Se finalizó el proceso de colocación de los pisos del segundo nivel.

Pintura de todas las áreas afectadas por el proceso de la colocación de los pisos del segundo

nivel y del área del parqueo cerrado de la institución

Febrero y Marzo:

- Administración de la flota de móviles, internet móvil y control de facturación.
- Entradas de facturas al **Sistema Contable SIC** para crear las cuentas por cobrar.
- Elaboración de actas simples de apertura y de adjudicación para los procesos de compras menores.
- Cierre del 90% de los casos de contratos en el Portar Transaccional de Compras y Contrataciones.
- Control del cumplimiento del programa de pagos de las obligaciones contraídas por la institución. (CAASD, EDESUR, CLARO, ADN y Seguros Banreservas, Puntos GOB de la OPTIC).
- Control y operatividad caja chica y caja general.
- Administración de la entrega y uso de combustible operacional y gerencial.
- Elaboración y entrega de informe de las áreas de compras y almacén para ser publicados en el portal de transparencia institucional en cumplimiento a las leyes y normas establecidas.
- Gestión de toda la operatividad de correspondencia y archivo general de la institución.

4.3 Inteligencia de Mercado

De acuerdo a los objetivos del POA el Departamento Estudios e Inteligencia de Mercado desarrolló durante este periodo del informe, las siguientes acciones:

- Informe inter diario de la variación de precios en los principales Mercados de Santo Domingo: Conaprope, los Mina, Villa Consuelo, Nuevo y Cristo Rey. “Actualización Sistema Dominicano de Información de precios SIDIP “
- Análisis variación Precio promedio inter diario mensual, en los Mercados: Conaprope, Los Mina, Villa Consuelo, Nuevo y Cristo Rey.
- Análisis de productos alternativos en momentos determinados.

- Actualización de base de datos “Índice variables económicas que inciden en los precios del año 2020”

4.4 Laboratorio

Enero:

Verificación de balanzas

Durante el mes de enero de 2020, se visitaron 27 establecimientos comerciales entre colmados, puesto de frutas y vegetales, embutidoras y carnicerías, se verificaron 29 balanzas y pesos de resortes en el Mercado Nuevo de la Avenida Duarte en la Zurza.

Solicitud Reemplazo de Pesos de Resorte por balanzas

Durante el mes de enero de 2020, se visitaron 86 establecimientos comerciales entre colmados, puesto de frutas y vegetales, embutidoras, y carnicerías, se distribuyeron comunicaciones para el cambio pesos de resortes por balanzas digitales en el Mercado Nuevo de la Avenida Duarte en la Zurza.

Análisis Microbiológicos a Alimentos y bebidas

Alimentos

Se realizaron 2 análisis físico-químicos a muestras de harina en el laboratorio del IIBI.

Bebidas

Se realizaron 9 análisis microbiológicos a muestras de agua en el laboratorio Altol Dominicana.

Estudio Técnico de Bisfenol -A

Se analizaron 67 muestras de tickers simplificados o facturas de compras y envases plásticos para alimentos para determinar presencia de Bisfenol-A y Ftalatos.

Febrero:

Verificación de balanzas

Se visitaron 7 establecimientos comerciales entre colmados, puesto de frutas y vegetales,

embutidoras y carnicerías, se verificaron 13 balanzas y pesos de resortes en el Mercado Nuevo de la Avenida Duarte en la Zurza y La Zona Colonial.

Solicitud Reemplazo de Pesos de Resorte por balanzas

En Febrero de 2020, se entregaron 10 comunicaciones a establecimientos comerciales entre colmados, puesto de frutas y vegetales, embutidoras, y carnicerías, para el cambio pesos de resortes por balanzas digitales en el Mercado Nuevo de la Avenida Duarte, en la Zurza.

Análisis Microbiológicos a Alimentos y bebidas

Alimentos:

- 3 muestras de harina para análisis físico-químicos para determinar presencia de bromato de potasio.

- 25 muestras de jugos naturales y pasterizados tomada de los principales supermercados del Distrito nacional.

Bebidas:

- Se visitaron 6 plantas procesadoras de agua y se tomaron 9 muestras para análisis microbiológicos.

Marzo:

Análisis Microbiológicos a Alimentos y bebidas

Alimentos

6 muestras de jugos naturales y pasterizados tomada de los principales supermercados del Distrito nacional para completar la cantidad de muestras del estudio de la calidad de los jugos a nivel nacional.

Bebidas

Se visitaron 9 plantas procesadoras de agua y se tomaron 9 muestras para análisis microbiológicos en presentación comercial, botellón de 5 galones.

- Planta Purificadora de agua Aqualife (Seguimiento)
- Agua y Hielo Don Bosco,
- Agua Britney,
- Agua Las Palmas,
- Agua Roiba,
- Agua Del Valle,
- Procesadora de agua Zunilda,
- Agua Purificada Samaria (Seguimiento),
- Agua Ultra pura Henríquez.

4.5 FINANCIERO

Acciones desarrolladas por el departamento Financiero:

- Se solicito a la Tesorería Nacional certificación de disponibilidad al 31/12/2019

- Se realizó a través del Despacho la solicitud al Ministerio de Hacienda programación de apropiación disponible de Periodos Anteriores (2019)
- Se confeccionaron y tramitaron para pago las nóminas del mes para un total de 12 nominas entre bases y adicionales.
- Se realizó un total de 20 certificaciones de apropiación y cuotas.

- Se realizó lote de ordenamiento por el valor de RD$19,392,443.22

- Se tramito a la OAI, todas las informaciones para el portal de transparencia.

- Se dio seguimiento al Anticipo Financiero a través de correos diversos.

- Se realizaron 11 modificaciones intraprogamas.

4.8 TECNOLOGIA

EQUIPOS:

En el mes de Marzo, asignamos 9 equipos completos para que los consumidores se los lleven a sus hogares por estado de pandemia.

SOPORTESS TÉCNICOS:

- En el transcurso del mes se realizaron un promedio de 882 Soportes.
- Reparamos 16 equipos personales de los usuarios para generar las condiciones de tele trabajo
- Configuramos 61 equipos con programas de acceso remoto, correos, certificados de seguridad, sistemas operativos, paquetes de office, y softwares esenciales.
- 18 soporte externo para las regionales

PUBLICACIONES EN LA PÁGINA:

Hubo un total de 29 Publicaciones en el portal de Transferencia y Notas de Prensa.

3.7 COOPERACION INTERNACIONAL Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS

Bajo supervisión periódica del Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo, la División de Seguridad de Productos gestiona recursos financieros y técnicos para apoyar los objetivos estratégicos de la institución, y da seguimiento a los proyectos de desarrollo aprobados por los organismos nacionales e internacionales.

La pandemia del COVID-19 ha instado a que los integrantes del equipo de esta división asistan a otros departamentos en las labores diarias que tienen que ver con la situación en cuestión, por lo que muchas de nuestras actividades se ven orientadas a trabajos relacionados a ello:

- Investigación sobre el corona virus en entidades homólogas
- Encuesta a colmados en Santo Domingo.
- Las tareas correspondientes a la seguridad de productos han quedado mermadas por la falta de información debido al cierre de empresas en el país. Sin embargo, hasta antes de la fecha

de Estado de Emergencia, se estaba trabajando lo siguiente:

- Investigación sobre posible explosión de lavadoras marca Whirlpool por alerta generada en otro país.
- Alerta sobre termo marca Contigo (En Investigación)
- El concurso por el día del consumidor (Pospuesto)