



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

TABLA DE CONTENIDOS

I. TABLA DE CONTENIDO	1
II. RESUMEN EJECUTIVO	3
III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
IV. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2020	11
a) Metas de Impacto a la Ciudadanía	11
b) Indicadores De Gestión	29
1. Perspectiva Estratégica	29
ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	29
iii. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	30
2. Perspectiva De Los Usuarios Y Gestión Interna	30
i. Índice de Transparencia	30
ii. Índice de Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico	31
iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	31
iv. Gestión Presupuestaria	32
v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	32
vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas	32
vii. Auditorías y Declaraciones Juradas	32
3. Perspectiva de los Usuarios	33
i. Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1	33
ii. Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos	33
V. GESTIÓN INTERNA	34
a) Compras y Adquisiciones	34
b) Desempeño Financiero	34
VI. IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD ALCANZADAS	35
VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	35
VIII. ANEXOS	36





II. RESUMEN EJECUTIVO

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

La Conciliación es un proceso que promueve la solución a controversias suscitadas entre consumidores y proveedores conforme a los principios de igualdad y no discriminación. A través de esta se lograron acuerdos favorecedores para ambas partes; de las 5,022 reclamaciones procesadas en el año 2020, 3,135 (62%) fueron conciliadas satisfactoriamente, expresión concreta de respuesta efectiva a la población consumidora con un retorno económico de RD\$218,348,045.07 equivalente al 82.63% del presupuesto asignado a este Instituto. Las conciliaciones que no fueron cerradas con acuerdos arribados pasan a otro proceso administrativo jurídico para dar respuesta a los consumidores emitiéndose a la fecha durante el año 420 resoluciones.

Por su parte los servicios de registro tienen por objetivo que se fomenten acciones preventivas para la protección de los derechos de los consumidores, durante el 2020 a la fecha se han verificado 32 contratos de adhesión y 320 registro de rifas, sorteos y concursos.

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

Específicamente, durante el año 2020 4,997 personas recibieron formación en sus derechos como consumidores mediante acciones formativas, 39,896 personas fueron



impactadas por las campañas de orientación en temporada alta de consumo, 31,500 personas sensibilizadas en jornadas comunitarias y más de 100,000 personas de programas sociales beneficiadas por orientaciones en consumo responsable a través de la capacitación a multiplicadores.

La seguridad de productos ha sido una temática que hemos procurado crezca a nivel nacional debido al efecto negativo directo que generan los productos inseguros en lo económico, social y la salud de las personas; ante esta realidad hemos trabajado de la mano con la Red de Consumo y Salud y el Sistema de Alertas Rápidas de la OEA, para intercambio de información al respecto, publicando durante el año 11 alertas de productos en los medios de circulación nacional.

El año también fue de importantes logros en las acciones de Buenas Prácticas Comerciales a través de las cuales se impulsó el cumplimiento de las normativas de calidad vigentes en el país, se promovieron en las comerciantes prácticas de calidad, inocuidad y seguridad de los bienes y servicios que comercializan, mediante 8,371 visitas preventivas, en 8 provincias y 14 capacitaciones directas al sector proveedor. Se logró además la participación en 276 reuniones de 80 Comités que elaboran las Normas y Reglamentos técnicos, garantizándose, con la presencia de Pro Consumidor, la protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de dichas normas.

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



Dando como resultado un total de 11,249 inspecciones, de las cuales 3,191 fueron de oficio, 234 por reclamaciones, 139 por denuncias, 1,416 por seguimiento, 6,148 con formulario de Buenas Prácticas Comerciales en el marco de las acciones establecidas por el gobierno como medidas preventivas por la Pandemia, y 68 por verificaciones del cumplimiento de la entrada de la fase II de la desescalada. El grupo con mayor presencia de inspección fue el de agua, alimentos y bebidas con 2,705 inspecciones. Los productos no aptos para el consumo, por diferentes condiciones (vendidos golpeados, mal estado, deteriorados y oxidados) son decomisados y posteriormente incinerados cada semana, a la fecha durante el año se han incinerado 39,810 productos. Por otro lado, se han emitido 64 resoluciones por multa por concepto de hallazgo de productos vencidos.

En otro orden, con el fin de realizar las verificaciones correspondientes en materia de calidad e inocuidad de acuerdo a los requisitos establecidos en las leyes y las normas técnicas propiciando a su vez las buenas prácticas comerciales y garantizando que los productos lleguen seguros e inocuos al consumidor desde el laboratorio de Pro Consumidor durante el 2020 ha realizado investigaciones, tales como: 5 estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas, 1 estudio sobre Cosméticos, 1 estudio sobre la calidad del Agua y Hielo y 1 Estudio sobre Compuestos Orgánicos (Bisfenol A). De igual forma desde el laboratorio hemos verificado un total de 146 instrumentos de pesas y medidas, a fin de proteger el interés económico de los consumidores.

Para el periodo referido se analizaron 2,718 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, como consecuencia se han dictado 62 resoluciones ordenando la suspensión de la comercialización por riesgo inminente de publicidad engañosa. En conjunto con los principales actores del sector privado se afianzaron alianzas para fortalecer las acciones a favor de una publicidad responsable en el mercado formal, evitando así la publicidad engañosa y abusiva. En el marco de República Digital continuamos fomentando al uso del Sistema Dominicano de información de Precios (SIDID), el cual actualiza diariamente los precios de 255



productos de la canasta básica familiar, mensualmente 281 precios de medicamentos y de 60 artículos ferreteros.

En lo competente al entorno internacional, ejercimos la presidencia de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) para el periodo 2019-2020 y se llevó a cabo la ejecución del Proyecto Fortalecimiento de las capacidades del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores, financiado por Luxemburgo.

A nivel de gestión fuimos de las principales instituciones con una calificación mayor de 93% en el sistema de monitoreo y medición de la gestión pública, gestionado por el Ministerio de la Presidencia. Todo lo anterior evidencia que este instituto trabaja con orientación a resultado y al comparar la ejecución física respecto a los recursos presupuestarios que nos son asignados, resulta en que se traduce en un alto costo efectividad.

Logros Agosto – Diciembre

Los principales logros que se han obtenido durante el periodo Agosto – Diciembre, son los siguientes:

Cierre del Proyecto de Cooperación Triangular para el Fortalecimiento de las Capacidades de Pro Consumidor con la República del Salvador y el Gran Ducado de Luxemburgo.

Logrado con éxito la primera auditoria de seguimiento de la acreditación del Departamento de Inspección y Vigilancia como órgano de inspección bajo la Norma Internacional ISO 17020-2012 emitida por el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) 2019.



Desarrollo de Pro Consumidor Móvil en el marco de la Protección al consumidor durante la temporada de alto consumo del mes de noviembre con motivo a Black Friday con el objetivo de acercar los servicios a la ciudadanía que vive en zonas vulnerables, la entidad se desplazó a distintos barrios del Gran Santo Domingo, para brindar consultas, atender reclamos o denuncias ante las compras del Viernes Negro y concientizar a los consumidores sobre los derechos que le asisten. Alineado a esto, se hicieron sondeos sobre los principales electrodomésticos que se comercializan y las inspecciones a los comercios de lugar.

Durante este periodo se decomisó el 40% de los productos totales decomisados durante el año (17,191 de 43,349), estos productos fueron decomisados de diferentes comercios a nivel nacional acorde a lo establecido en la Ley 358-05 de Protección al Consumidor, estos productos constituyen riesgo la salud y seguridad de los consumidores dominicanos.

Habilitación del servicio Registro de Proveedores del Sector de la Construcción e Inmobiliario, con la finalidad agrupar a los principales proveedores del país en áreas específicas y así promover las buenas prácticas comerciales, mejorar la relación entre consumidores y proveedores y fomentar la seguridad de los consumidores.

Entrega de la presidencia del Comité de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) la de la Organización de los Estados Americanos (OEA), tras un año de gestión de la República Dominicana, a través del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), cede a la autoridad de Defensa del Consumidor de Uruguay, para el período 2020-2021. Pro Consumidor se enfocó en promover la protección de los derechos de los consumidores en la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y de crear espacios de fortalecimiento y comunicación con las demás agencias gubernamentales del hemisferio, en busca de que entre todas reforzaran sus capacidades técnicas.



Acuerdo-compromiso entre la Unión Dominicana de Protección al Consumidor (UDPC), la Asociación de Comerciantes e Importadores de Villa Consuelo y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), para fortalecer y seguir impulsando los derechos de las personas consumidoras y los deberes de los proveedores en el sector de Villa Consuelo. El objetivo central de esta alianza entre instituciones es la de educar y orientar tanto a los consumidores como representantes de la actividad comercial, sobre el conocimiento y cumplimiento de sus derechos y deberes acorde a sus respectivas calidades en el mercado de bienes y servicios.

III. 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

Nuestros valores institucionales son:

- Solidaridad
- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso
- Lealtad
- Identidad



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 son:

Lic. Victor Bisonó Haza

Ministro de Industria, Comercio y Mipymes.

Dr. Kevin Peralta

Representante del Sector Salud.

Lic. Heladio Florián

Representante de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Licda. Julissa Báez

Representante de las Empresas Productoras de Mercancías.

Licda. Flavia Báez Jorge

Representante de las Empresas Suplidoras de Servicio.

Sr. Francisco Domingo Paulino

Representante de las Organizaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Sr. Rafael Espejo

Representante de las Organizaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores.



IV. RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2020

a) Metas de Impacto a la Ciudadanía

i. Logros Destacados

PROCESOS CONCILIATORIOS

El objetivo de Pro Consumidor, es proteger los derechos de los consumidores y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo. Para cumplir cabalmente con este servicio a la ciudadanía, nuestra institución cuenta con una herramienta fundamental: el procedimiento conciliatorio, medio por el cual se procura que los consumidores y proveedores puedan acordar algún tipo de solución a las controversias que existan entre ellos. Este proceso es sencillo y reúne a las partes involucradas en el conflicto frente a un agente conciliador de Pro Consumidor, los cuales deciden la solución del problema, levantándose un acta que tiene el mismo carácter de una sentencia judicial, de forma confidencial y reservada.

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

En lo que respecta a los casos conciliatorios en Pro Consumidor, es preciso indicar que este año con la pandemia decretada a raíz del COVID-9 y la consecuente, cuarentena decretada por el Poder Ejecutivo, el departamento de Conciliación estuvo trabajando de forma remota en el periodo marzo-mayo 2020, gestionando los casos mediante llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico y plataformas web como Zoom, sin posibilidad de realizar audiencias presenciales. En lo que respecta a los casos conciliatorios Pro Consumidor, a noviembre 2020 hemos logrado la devolución a favor de los consumidores, la suma de RD\$ RD\$218,348,045.07 monto equivalente al 82.63% del presupuesto asignado a esta institución. Se obtuvo alrededor de un



62.43% de conciliaciones de las reclamaciones presentadas en la institución, con 3,135 acuerdos de 5,022 reclamaciones recibidas.

Entre los sectores más atendidos en audiencias conciliatorias durante el 2020 se destacan: plataformas de delivery, agencias de viajes y paquetes turísticos, líneas aéreas, membrecías en hoteles, clubes y gimnasios, salones de eventos, cobros por bioseguridad, servicios de couriers, viviendas (proyectos no entregados ni construidos durante la pandemia, variación del precio de venta por alza del dólar), educación (matriculación en colegios, cursos de inglés, programas de intercambio, graduaciones en universidades), electrodomésticos, vehículos, aparatos electrónicos, artículos del hogar, servicios funerarios, productos de belleza, servicios mecánicos, 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

Con la pandemia, Pro Concilia que es una plataforma web donde los consumidores y proveedores tienen la oportunidad de solucionar, con la intervención de un agente conciliador, las controversias suscitadas en la relación de consumo entre ambos, fue mucho más demandada tanto por los consumidores como por los proveedores, ya que como institución sensibilizamos a las partes sobre la necesidad de utilizar dicha herramienta para contribuir con el distanciamiento social, lo cual facilitó el acceso a los servicios de solución de conflictos entre proveedores y consumidores y ofreció a la ciudadanía la opción de asistir desde cualquier lugar de forma online, agilizando el proceso y evitando la posibilidad de contagios.



Con Pro Concilia la ciudadanía dominicana obtiene beneficios tales como:

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

PROCESOS JURÍDICOS

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

La Dirección Ejecutiva del Instituto ha emitido cuatrocientas veinte (420) Resoluciones en respuesta a las reclamaciones interpuesta por los consumidores afectados. De estas, ciento veintiséis (126) fueron emitidas en modalidad de teletrabajo, debido a la pandemia que azotaba al país de manera más activa en ese entonces. Asimismo, se han emitido cuarenta y seis (46) resoluciones en contestación a Recursos de Reconsideración interpuestos por proveedores y consumidores, por encontrarse en desacuerdo con las decisiones emitidas por el Instituto.

Se han multado sesenta y cuatro (64) proveedores a diciembre 2020 por concepto de hallazgos de productos vencidos y/o inocuidad en los productos, obteniendo el monto de RD\$2,710,410 por dicho concepto.

Asimismo, se dictaron sesenta y dos (62) resoluciones ordenando la suspensión de la comercialización por condiciones de inocuidad, contaminación cruzada y publicidad engañosa.



En tanto que, las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo de la Institución, hasta la fecha se cuenta con un total de doce (12). Para un total de seiscientos cuatro (604) resoluciones en lo que va del presente año.

SERVICIOS DE REGISTRO

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

A continuación, se detallan los resultados de los servicios de registro de 2020:

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

Durante el 2020 a la fecha se han registro treinta y dos (32) de Contratos de Adhesión.

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

En ese sentido, se han realizado a diciembre 2020, trecientos veinte (320) registros de Concursos, Rifas y Sorteos.



EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

La educación a las personas, ha sido nuestro norte; en efecto, “Conoce y Ejerce tus Derechos” es un programa que implementamos, ha sido el vehículo en el que difundimos los derechos del consumidor, a todos los grupos y sectores de la sociedad: jóvenes, adultos mayores, mujeres, niños, estudiantes universitarios, líderes comunitarios, juntas de vecinos, servidores públicos y privados, amas de casas, entre otros, mediante charlas, foros, conversatorios y eventos celebrados en aulas, parques, patios, plazas comerciales, clubes recreativos e iglesias, impulsando, de manera decidida, la promoción de derechos; con un lenguaje simple y de manera cercana a consumidores de toda la geografía nacional.

No obstante, el Covid-19 ha inducido una crisis sin precedentes en todos los ámbitos, incluyendo la educación. Esta emergencia ha dado lugar al cierre masivo de las actividades presenciales de instituciones educativas con el fin de evitar la propagación del virus y mitigar su impacto, por lo que la institución adopto medidas ante la crisis que se relacionan con la suspensión de las clases presenciales en todos los niveles, lo que ha dado origen al despliegue de modalidades de aprendizaje a distancia, mediante la utilización de una diversidad de formatos y plataformas, desde la convencional como el teléfono hasta las redes sociales.

Impartimos actividades de charlas y talleres educativos habituales, sobre:

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



Logrando impactar hasta marzo con el inicio de la pandemia, 4,997 personas entre líderes comunitarios de sectores vulnerables, adultos mayores, empleados públicos, personal docente, entidades castrenses, estudiantes y otros mediante 133 acciones formativas.

Se realizaron 10 Jornadas Comunitarias de Educación en el primer trimestre del año, en diferentes barrios y sectores de la republica logrando impactar 31,500. Nuevamente la Pandemia Covid-19, imposibilito seguir teniendo contacto directo con las personas y las actividades comunitarias fueron canceladas por los protocolos de la pandemia. Se realizaron 4 campañas de orientación, impactando a un total de 39,896 personas.

Estas fueron:

- Reyes Magos
- Virgen de la Altagracia
- San Valentín
- Viernes Negro (Black Friday)

En respuesta a la situación de pandemia y a cierre de los centros educativos, se llevó a cabo Concientización Ciudadana Vía Telefónica y Charlas Virtuales, logrando un total de Dieciséis mil Ochenta y Nueve (16,089) concientizaciones mediante llamadas telefónicas, Alcanzando más de 36,103 ciudadanos residentes en dichos hogares con información en lo que concierne a las recomendaciones sobre el CoviD-19, sus Derechos como Consumidores y los servicios de la institución.

De igual forma se llevaron a cabo siete (07) Programas En Vivo a través de la plataforma de Instagram, tratando diferentes temas de interés para la población que se encontraba realizando las acciones de consumo desde su hogar por motivo de la cuarentena.



Otra modalidad de orientación fue las Capsulas Educativas, los cuales son videos informativos con información Interesante, Rápida y fácil de entender, creamos Cinco (05) audiovisuales los cuales se encuentran colgados en nuestro Canal de Youtube.

FOMENTO DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

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

Es por esto que durante todo el año se llevó a cabo un plan de acción adaptado a la singularidad de las circunstancias que se nos presentaron fruto de la Pandemia COVID-19. Durante la primera etapa de la pandemia las asociaciones de consumidores se convirtieron en aliados de la institución en la recolección de información sobre un listado de productos de primera necesidad, de salud y de sanitización.

A través de encuestas telefónicas que nuestro departamento les hacía a las distintas organizaciones de consumidores, a las cuales se sumaron juntas de vecinos, iglesias y otras organizaciones de la sociedad civil, estas nos ayudaban a tener una muestra de cuál era la situación de abastecimiento y precios de los productos en todo el territorio nacional, para de esta forma nosotros poder tomar medidas que garantizaran el abastecimiento de productos y el respeto a los derechos de los consumidores.

Desarrollamos una red informativa vía mensajería instantánea, listas de difusión y grupos de Whatsapp de diversas organizaciones de la sociedad civil y grupos comunitarios alcanzando más de 4,000 personas diarias, para mantener informada a la población de las medidas que estos debían tomar para enfrentar la situación que nos aquejaba, de igual modo por esta vía informábamos los trabajos realizados por la



Institución que pudieran resultar de interés para ellos.

En el mes de octubre firmamos un acuerdo para impulsar los derechos de los consumidores en Villa Consuelo con la Unión Dominicana de Protección al Consumidor (UDPC), la Asociación de Comerciantes e Importadores de Villa Consuelo y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor).

Mediante este acuerdo compromiso se busca para fortalecer y seguir impulsando los derechos de las personas consumidoras y los deberes de los proveedores en el sector de Villa Consuelo. Fruto de este acuerdo se desarrollaron 12 actividades, cuatro de ellas presenciales y ocho de manera virtual con las distintas juntas de vecinos y líderes comunitarios de la zona. De igual modo se realizaron varios operativos de Buenas Prácticas Comerciales con los comerciantes de la Villa Consuelo.

SEGURIDAD DE PRODUCTOS

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

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



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

En el año en curso han sido publicadas 11 alertas de productos, que pudieran generar un riesgo en el portal <https://proconsumidor.gob.do/alertas-de-consumo/> para que los consumidores puedan conocer sobre productos que puedan generar cualquier tipo de lesión que vinculada al consumo.

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 en las normativas y reglamentos existentes en el país.

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 ocho mil trescientos setenta y un (8,371) establecimientos comerciales, entre ellos: colmados, bares, restaurantes, panaderías, repostería, supermercados, farmacias y otros;

También fueron realizadas en diferentes provincias del país, tales como: San Cristóbal, La Altagracia (Higüey), Elías Piña, San Juan de la Maguana, San Pedro de Macorís, Santiago y diferentes sectores del Distrito Nacional y provincias de Santo Domingo, con motivos de proteger a los consumidores conforme a la Ley No. 358-



05, así como el cumplimiento de las disposiciones establecidas por las autoridades Dominicanas para aplacar y controlar la propagación del Covid-19 en cada uno de los establecimientos.

En ese mismo sentido, se realizaron visitas para verificar medidas precautorias CoviD-19 con el objetivo de que los establecimientos comerciales adopten las medidas preventivas de lugar, al mismo tiempo, se hicieron levantamientos y toma de muestra de gel antibacterial para garantizar la calidad de los mismo.

CAPACITACIÓN A PROVEEDORES

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

En ese sentido, durante los meses enero – diciembre se impartieron catorce (14) charlas y talleres en el Distrito Nacional, provincias Santo Domingo y el interior del país.

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS TÉCNICOS

Es importante destacar nuestra participación doscientos setenta y seis (276) reuniones de Normas y Reglamentos Técnicos, correspondiendo a ochenta (80) normas, con el propósito de participar en la elaboración y revisión de dichas normativas, a los fines que en la misma se pueda garantizar los derechos de los consumidores.

Alineado a lo anterior, participamos en sesenta y seis (66) reuniones interinstitucionales en las cuales se trataron temas de competencia de la institución.

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADOS



Los trabajos de inspección son un claro ejemplo de nuestro compromiso con la ciudadanía, vigilando que los comerciantes garanticen productos y servicios adecuados, que no representen riesgos a la salud y seguridad de los consumidores.

Con este objetivo, supervisamos el comportamiento del mercado a través de un Programa Nacional de Verificación y Vigilancia, que incluye todo tipo de comercio y en especial atención a los dedicados a la venta de alimentos por los daños que pueden representar la ingesta de un producto vendido en condiciones inadecuadas.

Otro sector de inspección regular son las Estaciones de GLP, Gasolina y otros combustibles con el propósito de observar que los proveedores respeten los derechos del consumidor y al tratarse de productos cuyo despacho se realiza a través de instrumentos de medición, estas inspecciones se realizan con equipos estandarizados y calibrados sistemáticamente; dichos equipos son también evaluados como parte del cumplimiento de la Acreditación que se obtuvo del cuerpo de inspección.

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

De igual forma, resaltar haber pasado con éxito la primera auditoria de seguimiento de la acreditación del Departamento de Inspección y Vigilancia como órgano de inspección bajo la Norma Internacional ISO 17020-2012 emitida por el Organismo Dominicano de Acreditación en 2019. Este importante paso nos sitúa, como la primera Institución Estatal en ser acreditación como organismo de inspección en el rubro de Alimentos y Bebidas en todo el país.



Las inspecciones del organismo de inspección se ejecutan en función los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, su ley base y las leyes que le facultan para actuar con el acompañamiento de otros organismos del Estado en mandato de sus leyes.

A noviembre de 2020 se realizaron un total de 11,249 inspecciones distribuidas de la siguiente manera: 3,191 de oficio, 139 por denuncias, 234 por reclamaciones, 1,469 por seguimiento, 6,148 con formulario de Buenas Prácticas Comerciales y 68 por verificación del cumplimiento de la entrada en Fase II, para los ingresos de los trabajadores en un 50%. Cabe destacar que debido a la problemática que ha surgido a partir de la pandemia, la programación de las inspecciones ha sufrido cambios significativos y adaptación acorde a los necesidades y aspectos de mayor vulnerabilidad que ha generado el CoviD-19.

El grupo de inspección con mayor presencia fue el de agua, alimentos y bebidas con 2,705 inspecciones. Cabe destacar que los productos decomisados en estas inspecciones son incinerados cada semana, a la fecha se han incinerado unos 39,810 productos no aptos para el consumo, por diferentes condiciones: vencidos, golpeados, mal estado, deteriorados y oxidados.

LABORATORIO DE VERIFICACIÓN DE PESAS Y MEDIDAS

El Laboratorio de Verificación de Pesas y Medidas de Pro Consumidor, es el encargado de elaborar estudios de calidad de productos de consumo generalizado y de impacto en la nutrición, seguridad y economía. Con esta información, el consumidor puede hacer mejores elecciones de compra, ya que en los estudios se evalúan distintos productos y se constata que cumplan con los requerimientos establecidos para considerarse seguros, que proporcionen información veraz, que no sean un riesgo para la salud.



En cumplimiento de las disposiciones oficiales en materia de calidad y seguridad alimentaria, implementamos planes de muestreos en los diferentes productos de consumo de la canasta básica familiar, con la finalidad de evaluar la calidad e inocuidad de estos.

En ese sentido, es importante destacar los estudios siguientes:

- Ejecución de un programa de verificación del agua embotellada, a los fines de garantizar que estén cumpliendo con la NORDOM 64 de agua potable embotellada y las buenas prácticas de manipulación de alimentos, en todo el territorio nacional.
- Verificación del cumplimiento normativo de la calidad e inocuidad de los néctares, zumos y jugos pasteurizados y sin pasteurizar.
- Muestreo a la calidad de la harina de trigo y de los panes en los molinos, panaderías y supermercados.
- Realización estudio de calidad e inocuidad de frutas y vegetales comercializados.

En todos los casos, se someten a los proveedores a los que se les verifica patógenos u otros incumplimientos a programas de buenas prácticas con la finalidad de que superen los problemas encontrados. En ese sentido, durante el año 2020, se realizaron las siguientes labores:

- 5 estudios de alimentos y bebidas no alcohólicas.
- 1 estudio sobre Cosméticos.
- 1 estudio sobre la calidad del Agua y Hielo.
- 1 Estudio sobre Compuestos Orgánicos (Bisfenol A)

De igual forma, y en el marco de la planificación estratégica, se realizaron 146 verificaciones de instrumentos de pesos y medidas a nivel nacional.



PUBLICIDAD Y PRECIOS

Todos los consumidores tenemos derecho a la información veraz y comprobable para poder tomar las decisiones de consumo que más se acomoden a nuestras necesidades. En la actualidad, Pro Consumidor posee la facultad como organismo vigilante del mercado, de verificar la veracidad de la publicidad realizada por los proveedores de bienes y servicios en los diferentes medios de comunicación con el objetivo de que los derechos de los consumidores no sean vulnerados y sus intereses económicos no sean afectados por estar expuestos o haberlo estado ante una publicidad irresponsable.

En ese tenor, resguardamos los derechos de los consumidores a una publicidad responsable, mediante el observatorio de la publicidad que refiere los anuncios publicitarios divulgados en medios como: periódicos, televisión, radio, redes sociales, flyer promocionales, vallas, entre otros, donde estas piezas publicitarias son analizadas para constatar que cumplieron con las disposiciones legales relacionadas a la Ley 358-05 de Protección al Consumidor.

En ese sentido, con el objetivo principal de monitorear y analizar el cumplimiento de las normativas referentes a publicidad en las ofertas especiales, promociones de productos y servicios, así como mantener al día el Sistema de Información de Precios, que diariamente actualiza los precios de 255 productos alimenticios; semanal 80 colmados y 5 almacenes; mensualmente 339 precios de medicamentos, 95 artículos ferreteros, 53 parada de autobuses, 27 tiendas de electrodomésticos, 26 florería y 11 librerías que comercializan en el país.

En lo referente a la verificación de la veracidad de la publicidad, para el periodo referido, se analizaron 2,718 anuncios publicitarios para verificar que las promociones ofertadas al público fueran veraces, comprobables, completas y claras de acuerdo con el artículo 88 de la Ley 358-05 de Protección al Consumidor. Como consecuencia de los análisis realizados, se han enviados cien (100) cartas de notificación de hallazgos de no conformidades, con lo que hemos logrado reducir en un 40% las no conformidades



detectadas en el proceso de verificación de la publicidad.

En adición a esto se han realizado setecientos cuarenta y dos (742) visitas de verificación de la publicidad por oficio, ciento veinte (120) por denuncia, quinientos ochenta y ocho (588) análisis y reporte de hallazgos y cien (100) verificaciones a sitios web.

Pacto Por Una Publicidad Responsable

Luego de agotar una serie de encuentros, impulsando la publicidad responsable en nuestro país, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) y la Asociación Dominicana de Empresas de Comunicación Comercial (ADECC), se formalizó el “Pacto por una Publicidad Responsable”. Mediante este pacto, las instituciones firmantes, impulsaran la autorregulación publicitaria, la cual plasma el cumplimiento de determinados principios y normas, para que existan unas garantías de confianza y credibilidad en la publicidad, y que se realice de forma veraz, legal, honesta y leal, todo en beneficio de los consumidores y del mercado, en general.

Capacitaciones a Proveedores

En el marco de las funciones del Departamento Análisis de Publicidad y Precios, está la capacitación a los proveedores en los temas referentes a sus obligaciones y deberes frente a los consumidores, así como la promoción de las buenas prácticas comerciales en lo referente a la realización de una Publicidad Responsable apegada a la normativa existente en lo referente a la publicidad, condiciones de la oferta y la promoción. En ese sentido, durante los meses enero – diciembre se impartieron veinticinco a charlas y talleres (25) en el Distrito Nacional y el interior del país. De igual forma a fin de fortalecer y promover las buenas prácticas comerciales en materia de publicidad, sostuvimos cien (100) reuniones con proveedores de las áreas de electrodomésticos, tecnología, artículos del hogar, ferreterías, mueblerías etc.



RELACIONES INTERNACIONALES

Para el año 2020, fue inevitable que las acciones de cooperación internacional no se vean afectadas por las consecuencias nacionales e internacionales de la pandemia COVID-19. Al respecto, si bien muchas de las actividades planeadas se vieron canceladas, muchas otras surgieron con el objetivo de enfrentar la realidad en la que nos introdujo la pandemia. A continuación, un resumen de gestión internacional de todas las actividades realizadas en el presente año:

Llevando a cabo la labores y responsabilidades adquiridas al ser el Instituto Nacional de Protección al Consumidor elegido como presidente de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados Americanos en el mes de noviembre del 2019 para el período 2019-2020, organizamos y fuimos partícipes de varias actividades que buscaban el crecimiento de la RCSS para este año:

- Visita a la Organización de Estados Americanos, sede en Washington D.C., Estados Unidos. El 21 al 22 de enero, la Dra. Anina Del Castillo, Directora del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor de la República Dominicana (Pro Consumidor) y Presidenta de la Red Consumo Seguro y Salud de la OEA (RCSS) para el periodo 2019-2020, viajó junto a su equipo a Washington D.C. para presentar el plan de trabajo de la RCSS durante su presidencia y discutir la sostenibilidad financiera de la Red con los Estados miembros y las autoridades de la Secretaria General de la OEA.
- Coordinación mensual de la reunión del Comité de Gestión de Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados Americanos para la creación de estrategias entorno a la seguridad de productos durante el COVID-19.
- Creación de las redes sociales de la RCSS y de la Campaña de Seguridad de Productos en Tiempos de COVID-19.
- Elaboración trimestralmente el Boletín de noticias referentes a seguridad de productos y COVID-19 de los miembros de la RCSS.
- Organización de webinario Conversatorio Virtual: Retos y Desafíos de la



Seguridad de Productos en el Comercio Electrónico en el Contexto del Covid-19 donde participaron miembros de la RCSS, organizaciones internacionales, academia, empresariado y consumidores donde se trataron los principales temas que afectaron el consumo durante la pandemia mientras se comenzaron a desarrollar estrategias para enfrentar la realidad mayoritaria del comercio electrónico.

- Además, se representó a todos los países que conforman la RCSS ante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD por sus siglas en inglés) durante la celebración de la 8va Reunión de las Naciones Unidas en Competición y Protección al Consumidor por parte de la disertación de Anina del Castillo en la mesa redonda para la creación de políticas de protección al consumidor mediante el uso de buena data.

Por otro lado, La Directora Ejecutiva, Anina Del Castillo, compartió en su exponencia de la Cátedra del Foro Iberoamericano de Protección al Consumidor (FIAGC) en el marco de la Protección al Consumidor en tiempos de COVID la experiencia de República Dominicana, siendo este uno de los eventos más importantes en el área de educación al consumidor. Asimismo, como parte del FIAGC, fuimos parte de la decisión de adhesión de este a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) con el objetivo de fortalecer y brindar vías de avance estructural y de gestión para el FIAGC, se ha considerado la posibilidad de integración a la SEGIB con el fin de avanzar en el impacto de la protección de las personas consumidoras de Iberoamérica conforme es explicado en la carta adjunta a esta.

Además, se celebró el XIV Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), donde se trataron los temas primordiales que más afectaban a los países iberoamericanos para la cooperación internacional en tiempos de COVID; al igual que se celebró la ceremonia de traspaso de la presidencia del FIAGC desde la Defensoría del Consumidor del Salvador a la Dirección del Consumidor de Portugal.



También se concluyó con Proyecto Fortalecimiento de las capacidades del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana para proteger en forma efectiva el interés de los consumidores, financiado por Luxemburgo.

RELACIONALES NACIONALES

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

- Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre Phillip Morris Dominicana, S.A. y Pro Consumidor, para la erradicación del comercio ilícito de productos de tabaco, de fecha doce (12) de marzo del año dos mil veinte (2020).
- Pacto por una publicidad responsable, entre la Asociación Dominicana de Empresas de Comunicación Comercial (ADECC) y Pro Consumidor, de fecha diecinueve (19) de julio del año dos mil veinte (2020).
- Acuerdo entre Unión Dominicana de Protección del Consumidor y las Asociaciones del Consumidor del sector de Villa Consuelo, de fecha diez (10) de octubre del año dos mil veinte (2020).



b) Indicadores De Gestión

1. Perspectiva Estratégica

i. Metas Presidenciales

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

El Sistema Dominicano de Información de Precios es una Plataforma diseñada con el objetivo de que los dominicanos puedan comparar en línea los precios de una gran variedad de productos alimenticios, medicamentos, ferreteros, floristería, electrodomésticos, librería y parada de autobuses en tiempo real. Dicho sistema recibió en las 2020 16,659 sesiones en busca de encontrar precios más competitivos en los diferentes establecimientos comerciales.

ii. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)

El SMMGP es un sistema que tiene como finalidad, fomentar la transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión, cumpliendo con la legislación existente en materia de administración, control interno y gestión financiera del Estado, evidenciando que los recursos públicos se manejen con pulcritud, al tiempo que nos da la oportunidad de rendir cuentas de manera permanente a los ciudadanos.

No obstante, estas mediciones se vieron afectadas, y en algunos casos paralizadas, por el azote de la pandemia CoviD-19 que influyó directamente en todas las operaciones del Estado, incluyendo el funcionamiento del mismo. Sin embargo, una vez las instituciones rectoras se vieron en la posibilidad de reactivar los componentes de medición, se tomaron medidas de lugar que permitieron continuar los monitoreos y mediciones de cada uno de los componentes incluidos en el SMMGP.



Aclarado esto, Pro Consumidor obtuvo al 3er trimestre 2020 un promedio de 93% en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, manteniéndose dentro de los Institutos mejores valorados dentro de los componentes e indicadores que el Ministerio de la Presidencia vela por sus cumplimientos, y comprometiéndonos aún más con el fortalecimiento institucional y transparencia gubernamental.

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

En el 2020, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor, obtuvo una calificación pico de 93%, evidenciando una mejora del 6.9% respecto al año anterior.

2. Perspectiva De Los Usuarios Y Gestión Interna

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.

Respecto al cumplimiento del tiempo de respuesta Ratificamos nuestro compromiso con la ciudadanía a través de la OAI, atendiendo sesenta y nueve (69) solicitudes de forma presencial, medio electrónico y telefónica, respondidas de manera oportuna en cumplimiento a nuestros indicadores internos según lo plasmado en el plan operativo de la entidad y por mandato de las normativas, categorizado según la fuente de la respuesta y entrega al solicitante, quedando solo dos (2) en trámite de respuesta dentro del plazo de Ley a la fecha del presente reporte.



Hemos alcanzado altos niveles de 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). En ese sentido, obtuvimos la calificación de 97.2% dentro de este indicador.

Detalle por mes	Totales (%)
Enero	97
Febrero	97
Marzo	98
Abril	98
Mayo	98
Junio	95
Julio	97
Agosto	97
Septiembre	98
Octubre	pendiente

Fuente: SAIP

ii. Índice de Uso TIC e Implementación Gobierno Electrónico

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos Del Consumidor, logro posicionarse en el puesto 73 de las 279 instituciones evaluadas por la OPTIC, con un puntaje de 84.19% a la fecha en el 2020, presentando un porcentaje de mejora de 2.67% respecto al año anterior.

iii. Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

En cumplimiento con la Normas Básicas de Control Interno, la institución alcanzo una puntuación general de 94%. Los resultados para este último trimestre en los componentes de control interno se ubican en: 100% para “Ambiente Control”,



“Valoración y Administración de Riesgos” con 96.55%, “Actividades de Control” con 92.59%, “información y Comunicación” con 93.02%, y 87.5% en el componente de “Monitoreo y Evaluación”.

iv. Gestión Presupuestaria

En cumplimiento a la ley 423-06 sobre el Presupuesto Público y el reglamento de estandarización de los portales de transparencia 01-2018 de la DIGEIG, durante el año 2020 hemos obtenido en promedio una calificación de 99% en el indicador “Índice de Gestión Presupuestaria”. Obteniendo 100% para el sub indicador de eficacia relacionado a la ejecución física institucional y 97% en la correcta publicación presupuestaria en el portal de transparencia institucional.

v. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El cumplimiento de la Ley No. 340-06 y el decreto No. 164-13, Pro Consumidor publica su PACC 2020, por un monto de RD\$ RD\$116,379,281.60 en base al presupuesto estimado requerido para el año, dicho valor ha sido ajustado a RD\$50,000,000 por limitaciones presupuestarias.

vi. Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas

El cumplimiento de la Ley No. 340-06 y el decreto No. 164-13, No. 15-17 y reglamentos de aplicación, hemos obtenido en promedio 98% de resultado en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS).

vii. Auditorías y Declaraciones Juradas

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



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 siete (7) denuncias y quejas.

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, desarrollamos actividades dentro del programa “RD+SIMPLE”, en coordinación con el Consejo Nacional de Competitividad y el Consejo Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) y bajo lineamientos del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), con el objetivo de implementar un plan de acción para la reducción del tiempo de espera para los consumidores en el servicio de Registros de contratos de adhesión.



V. GESTIÓN INTERNA

a) Compras y Adquisiciones

Al mes de octubre 2020 se cargaron procesos por un monto estimado de RD\$18,881,247.3 en el Portal transaccional de compras y contrataciones, detalladas como sigue:

- 1 comparación de Precios.
- 24 compras Menores.
- 129 compras por Debajo del Umbral.

b) Desempeño Financiero

El porcentaje de presupuesto devengado a noviembre 2020 fue de un 71.22%, proyectándose finalizar el año con la ejecución total del mismo. La captación de recursos por vía de los servicios de la institución a la fecha ha representado alrededor de un 2% respecto a lo asignado por fondo general.

Objeto	Monto presupuestado	Monto devengado	Porcentaje de ejecución
2,1	215,727,126.00	156,587,452.91	72.59%
2,2	36,795,236.83	23,495,253.93	63.85%
2,3	9,463,142.33	6,051,826.17	63.95%
2,4	2,539,000.00	1,295,000.00	51.00%
2,6	8,123,627.70	6,760,578.54	83.22%
Total	272,648,132.86	194,190,111.55	71.22%



VI. IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD ALCANZADAS

Contamos con la acreditación al órgano de inspección y vigilancia bajo la Norma Internacional ISO 17020-2012 emitida por el Organismo Dominicano de Acreditación en 2019. Este importante paso nos sitúa, como la primera Institución Estatal en ser acreditación como organismo de inspección en el rubro de Alimentos y Bebidas en todo el país. Durante este año se realizó la primera auditoria de seguimiento con éxito.

VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

- Desarrollar un Plan Nacional de Educación al Consumidor orientado a sectores vulnerables
- Lanzamiento de la “Guía de Publicidad Responsable” y de las “Directrices De Pro Consumidor Para Influencers Digitales”.
- Proyecto de reconocimiento a las empresas por implementación de Buenas Prácticas Comerciales.
- Promover los servicios de registro de Proveedores Extranjeros y Asociaciones de Consumidores
- Implementar de forma ordinaria Pro Consumidor Móvil
- Ejecutar programa de Inspección y Vigilancia al sector bebidas alcohólicas, tabaco y sus derivados para contribuir a erradicación de comercio ilícito.
- Aumento de cobertura del 20% del servicio de Inspección y Vigilancia al sector de alimentos y bebidas a nivel nacional.
- Incrementar presencia en el interior del país, abriendo mínimo 5 nuevas oficinas.



VIII. ANEXOS



