

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Gobierno establece un "horizonte de aspiraciones, realista, necesario y sobre todo alcanzable"¹. Con esas aspiraciones y los propósitos establecidos en la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor el Departamento² (DACO) desarrolla su plan estratégico. Según estipula dicha ley orgánica del DACO, el Departamento está llamado a cumplir con los siguientes propósitos:

- Vindicar e implementar los derechos del consumidor
- Frenar las tendencias inflacionarias
- Establecer y fiscalizar de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso de consumo.

Por su parte la Plataforma de Gobernador nos invita a encaminar nuestros esfuerzos hacia la educación, proteger la salud de los ciudadanos, en especial de nuestra población de la tercera edad, promover la accesibilidad de información pública, estimular la participación ciudadana, entre otras gestiones que nos lleve a garantizarle al pueblo de Puerto Rico sus derechos y contribuir a su calidad de vida.

Para cumplir con estos propósitos primordiales establecidos en la Ley Orgánica del DACO y en la Plataforma de Gobierno, el Secretario del DACO presenta el siguiente el Plan Estratégico del Departamento 2013-2016. El mismo describe pimeramente las metas estratégicas del Departamento, luego detalla las acciones específicas a tomar para la consecución de cada meta, el objetivo de las mismas, como estas se alinean con el Plan de Trabajo del Gobierno, la métrica de evaluación de cumplimiento, división encargada de la meta, por ciento y fecha a completarse.

¹ Un nuevo Camino Una nueva Esperanza Primero la Gente, Plataforma de Gobierno, Partido Popular Democrático 2012, pág. 1

² Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada (3 L.P.R.A. sec. 341 y ss)

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

PLAN ESTRATÉGICO

META ESTRATÉGICA: Fortalecer Derechos del Consumidor	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	MÉTRICA DE EVALUACIÓN	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Desarrollo de un nuevo sistema electrónico de manejo de Querrelas	Agilizar, uniformar y simplificar los procedimientos adjudicativos de Querrelas a la mayor brevedad.	Un gobierno al servicio de nuestra gente. Eficiente y que se asiente en la evaluación periódica y sistemática de su desempeño.	Reuniones semanales, documentación y revisión de los procedimientos y reglas aplicables.	Oficina de Tecnología Informática: Oficial Principal de Informática Javier Castro Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan;	50%	100%	31 de diciembre 2016
Potenciar el proceso de mediación.	Agilizar los procedimientos y reducir el número de querrelas que tienen que pasar por el procedimiento adjudicativo, lo que producirá una solución más rápida a los problemas de los consumidores.	Proveer un gobierno transparente en su gestión y prestar servicios de calidad a la ciudadanía en el menor tiempo posible.	Revisar los órdenes administrativos y los reglamentos vigentes para atemperarlos a esta meta. Reuniones mensuales y revisión de los informes que entregan las oficinas regionales por mes.	División Legal: Ayudante Especial Carmen Car donca; Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan;	40%	100%	31 de diciembre 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Fortalecer el área de educación jurídica continuada a los oficiales examinadores.	Lograr uniformidad en las determinaciones de estos funcionarios, según coincidan hechos con el derecho.	Reducir los gastos para movernos a una política de responsabilidad fiscal, utilizando a su vez otros mecanismos que eviten que los servicios a la ciudadanía se afecten.	Identificar mediante encuestas a los jueces administrativos, inspectores y sus respectivos supervisores, aquellas áreas que necesitan adiestramiento.	División Legal: Ayudante Especial Michele Colón	50%	100%	31 de diciembre 2016
Establecer guías en la concesión de remedios.	Lograr uniformidad en las determinaciones de estos funcionarios, según coincidan hechos con el derecho.		100% redacción de borrador.	Subsecretaría María Díaz Pagán	10%	100%	31 de diciembre 2016
Establecer una cuantía mínima mensual de 30 resoluciones por juez administrativo.	Agilizar el trámite de las querrelas que presentan los ciudadanos.		Llevar estadísticas de resoluciones por juez administrativo y asegurar cumplimiento en un 75%.	Subsecretaría María Díaz Pagán	100%	100%	31 de diciembre 2016
Adoptar un código de ética para los jueces administrativos.	Lograr evitar, no sólo el conflicto de interés, sino la mera apariencia de conflicto, para estos funcionarios.		Redactar 100% del borrador del código de ética para jueces administrativos.	Subsecretaría División Legal: Ayudante Especial Carmen Cardona	10%	100%	31 de diciembre 2016
Utilizar recursos voluntarios para colaborar en la Oficina Regional de San Juan y en la Oficina del Secretario. Crear Programa Pasantías en DACO.	Allegar recursos que tengan un impacto mínimo en nuestros gastos, que nos permitan agilizar los procesos.		Implementar programa de pasantías en DACO.	División Legal: Ayudante Especial Michele Colón	100%	100%	31 de diciembre 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

I META ESTRATEGICA: Fortalecer Derechos del Consumidor		PLAN DE GOBIERNO	MÉRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
ACCION Aprobar el Reglamento para la Elección de los Representantes de los consumidores de la Junta de Gobierno de A.A.A. Supervisar la selección de los dos representantes de los consumidores a la Junta de Gobierno de la A.A.A.	OBJETIVO Cumplir con el deber impuesto por la Ley Núm. 15 de 6 de mayo de 2013.		Celebrar vista pública. Presentar Reglamento en Departamento de Estado. Certificar a los dos representantes.	División Ayudante Especial Michele Colón, Carmen Cardona División Legali: Ayudante Especial Carmen Cardona; División Estudios Económicos: Luis Pagán	100%	100%	2013
Trabajar junto a un Comité de Asesores Técnicos, para revisar la Orden de Control de Precios de Medicamentos 2008-11.	Cumplir con nuestro deber de fiscalizar y controlar los precios de servicios y artículos de uso y consumo.		Publicar la nueva Orden de Control de Precios.	División Legali: Ayudante Especial Carmen Cardona; División Estudios Económicos: Luis Pagán Subsecretaria María Pagán Díaz	100%	100%	31 de diciembre de 2016
Adjudicar las querrelas sometidas y los casos de infracción en término de 180 días.	Que el 95 por ciento (95%) de las querrelas radicadas en el Departamento o de los casos sometidos para vista de la Unidad de Protección al Consumidor se adjudiquen en o antes de 180 días.		Registro de días en que se resolvieron los casos durante todo el año para determinar si se cumplió con el 95%.		60%	100%	31 de diciembre de 2016
Trabajar con la A.E.E. elección de los representantes del interés del consumidor a la Junta de Gobierno.	Cumplir con Ley 83 de 2 de mayo de 1941 y Reglamentos 7930 y 8025.		Completar 100% de los pasos previos necesarios para elección de representantes en el 2014.	División Legali: Ayudante Especial Michele Colón	100%	100%	31 octubre de 2014
Trabajar con la A.E.E. elección de los representantes del	Cumplir con Ley 83 de 2 de mayo de 1941 y Reglamentos 7930 y		Completar 100% de los pasos previos necesarios para elección de	División Legali: Ayudante Especial Michele	100%	100%	1 mayo de 2015

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

I MEA ESTRATEGICA: Fortalecer Derechos del Consumidor							
ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Interés del consumidor a la Junta de Gobierno. Velar porque se haga vindicar los derechos de los consumidores individuales o en grupo y que se haga efectiva la imposición de multas por el incumplimiento de las órdenes y violación de las leyes y reglamentos del DACO.	8025. Sentencias finales en el 100% de los casos emplazados de querellas y multas.		Informe mensual de PHCO Radicadas y estadísticas de: emplazamientos positivos y negativos (razón para no lograr emplazar), y sentencias dictadas.	Colón Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan	40%	100%	31 de diciembre de 2016
Evaluar los proyectos de ley, redactar ponencias que reflejen la política pública de la Agencia y comparecer a vistas públicas.	Cumplir con nuestro deber de proteger los derechos de los consumidores, al recomendar legislación que favorezca a éstos.		Redactar una ponencia o memorial explicativo por cada uno de los proyectos que recibamos.	División Legal: Carmen Cardona	100%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

II META ESTRATEGICA: Fiscalización de Precios sobre artículos y servicios de usos de consumo

II META ESTRATEGICA: Fiscalización de Precios sobre artículos y servicios de usos de consumo

ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Tómata en serio la compra con el DACO	Fiscalizar el cumplimiento de los supermercados con los diversos reglamentos aplicables del DACO>	Un gobierno al servicio de nuestra gente. Eficiente y que se asiente en la evaluación periódica y sistemática de su desempeño.	Preparación de estadísticas y publicación de las mismas.	Subsecretaría	100%	100%	31 de diciembre de 2016
Identificar fondos para el reclutamiento de inspectores, tanto federales, leyes universitarias y los propios fondos que maneja la agencia por ley especial.	Lograr tener más inspectores en la calle, fiscalizando y proveyendo los servicios que éstos brindan (evaluación de pesas, otorgamiento de licencias, entre otras funciones).	Un gobierno al servicio de nuestra gente. Eficiente y que se asiente en la evaluación periódica y sistemática de su desempeño. Proveer un gobierno transparente en su gestión y prestar servicios	Completar 100% plan de trabajo semanales para los inspectores.	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración; Secretaria Auxiliar de Recursos Humanos; Ayudante Especial Karen Ramos	25%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

II META ESTRATEGICA: Fiscalización de Precios sobre artículos y servicios de usos de consumo							
ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO COMPLETADO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Fiscalización de la Industria de la gasolina, gas, café y medicamentos en Puerto Rico.	Proteger al consumidor y fiscalización de las industriales.	de calidad a la ciudadanía en el menor tiempo posible. Promover y estimular el empresarismo, ofreciendo certeza y uniformidad en nuestras determinaciones. En la medida en que las "Reglas de Juego" estén claras para las empresas, grandes y pequeñas, con las que el DACCO interviene, éstas pueden hacer sus ajustes y minimizar el riesgo de tener que pagar por multas y penalidades.	Estadísticas de ventas de dichas Industrias. 100% revisión de todos los reglamentos aplicables a estas industriales.	División de Estudios Económicos: Luis Pagán	70%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

III META ESTRATEGICA: Orientación a la Ciudadanía

III META ESTRATEGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios		PLAN DE GOBIERNO		METRICA DE EVALUACION		DIVISION A CARGO		POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO		POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE		FECHA DE CUMPLIMIENTO	
ACCION	OBJETIVO												
DACO a tu favor en tu municipio	Visitar diversos pueblos de la isla con la unidad rodante del DACO para ofrecer charlas y recibir quejas de los habitantes de dichos municipios.			Recopilación estadísticas sobre poblaciones impactadas y quejas recibidas.	División de Educación: Karen Ramos	100%	100%	31 de diciembre de 2016					
Instalación de Cuadro de Llamadas: 311	Atención telefónica directamente a los consumidores a través del cuadro telefónico provisto por la Junta de Gobierno de 9111.			Estadísticas de llamadas atendidas y de los temas consultados.	Subsecretaría Administrador de Sistemas de Oficina Confidencial: Kevin Mercado	100%	100%	31 de diciembre de 2016					
Manejo de Redes Sociales: Twitter, Facebook e Instagram	Orientar a los consumidores a través de comunicaciones y atender sus consultas de una manera inmediata y efectiva.			Se contabilizan ciudadanos atendidos y se hacen encuestas a los ciudadanos sobre el desempeño del manejo de las redes sociales.	División Legal de Educación División de Comunicaciones	100%	100%	31 de diciembre de 2016					
Inspector Ciudadano	Educar a los consumidores sobre los diversos reglamentos en DACO a través de una participación directa en el proceso de fiscalización.			Al completar las misiones los ciudadanos responden cuestionarios. Los resultados se tabulan y publican en la página electrónica de DACO.	División Legal: Michele Colón División de Tecnología: Javier Castro	100%	100%	31 de diciembre de 2016					
Revisar los reglamentos aprobados por la	Facilitar el acceso de los ciudadanos a los	Desarrollar esfuerzos integrados que apoyen		Realizar encuestas que midan niveles de	División Legal:	60%	100%	31 de diciembre de					

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

III META ESTRATÉGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios	ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRIKA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
agencia y publicar en nuestra página de Internet la totalidad, organizados por temas, enfatizando en los de mayor interés para los ciudadanos.	reglamentos.	a municipios con altos índices poblacionales de mayor edad.	Ofrecer más apoyo estatal a los municipios para la población más envejecida.	satisfacción del ciudadano con el desempeño de la agencia y la presencia del Secretario.	Michele Colón			2016
Orientar al ciudadano sobre qué comprende la Jurisdicción de DACCO versus otras agencias que tienen injerencia sobre protecciones específicas.	Minimizar el número de quejellas que llegan a DACCO y que estén fuera de su jurisdicción. De esta forma no pierde tiempo el ciudadano ni la agencia.	Proteger los derechos de las personas de edad avanzada y mejorar su calidad de vida.	Medir el número de quejellas, a corto y a largo plazo, presentadas sobre un tema, luego de una campaña de orientación sobre el mismo.	División Legal: Michele Colón; División de Educación: Karen Ramos; División de Comunicación: Ricardo Agosto	75%	100%	31 de diciembre de 2016	
Enfatar en la educación de las personas de edad avanzada, tanto del área metropolitana como de los pueblos más lejanos. Coordinar con los municipios para realizar campañas conjuntas de educación.	Minimizar los casos de fraudes y de anuncios engañosos de los que muchas veces es víctima esta población.	Ofrecer servicios adecuados y accesibles a nuestra gente.	Contabilizar visitas que impacten población de la tercera edad.	División e Educación: Karen Ramos	75%	100%	31 de diciembre de 2016	
Restablecer en nuestra página de Internet la lista de los negocios y servicios que más quejellas reciben en DACCO.	Fomentar que el consumidor tome una decisión informada antes de adquirir bienes y servicios.	Atender a la gente y lograr que se le respete.	Medir visitas a la página electrónica del DACCO.	División de Comunicación: Ricardo Agosto	20%	100%	31 de diciembre de 2016	

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

III META ESTRATÉGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Impartir talleres en las escuelas del país en los cuales se concientice a los estudiantes de escuela elemental, intermedia y superior sobre su rol como consumidor.	Concienciar sobre nuestros derechos y responsabilidades como consumidores que somos todos desde etapas tempranas. Realizar ejercicios donde los estudiantes pongan en práctica el conocimiento impartido.	para cumplir con las leyes y reglamentos que le aplican, para que no incurran en multas y penalidades por desconocimiento.)	Impactar al menos una escuela pública con estos cursos.	Subsecretaría María Díaz Pagán; División de Educación: Karen Ramos; Adriana Seda	30%	100%	31 de diciembre de 2016
Colaborar y contribuir con las directrices de Naciones Unidas para el proyecto de Resolución sobre la Protección del Consumidor emitiendo comentarios y sugerencias a su borrador.	Expresar el sentir de la agencia e integrarse al debate sobre la protección del consumidor a nivel internacional.		Someter los comentarios y sugerencias de la agencia.	Subsecretaría María Díaz Pagán; Adriana Seda	100%	100%	16 de febrero de 2015
Escoger aquellos temas que generen el número mayor de quejellas, para ofrecer cápsulas educativas semanales al respecto, tanto por radio y televisión (por ej.: anuncios engañosos, garantías, cobro de tarifas en estacionamientos, etc.)	Mayor presencia en los medios con contenido, mayor impacto en la calidad y cantidad de información que recibe el ciudadano.		Contabilizar quejellas presentadas y observar comportamiento de las mismas.	División de Educación: Karen Ramos; División Legal: Michele Colón	99%	100%	2014
Orientar a los comercios, particularmente a los pequeños, sobre las	Tener pequeños comerciantes debidamente		Contabilizar visitas realizadas a	División de Educación: Karen Ramos;	55%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

III META ESTRATÉGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	MÉRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
normas de la agencia con las que tienen que cumplir.	orientados sobre las consecuencias de los incumplimientos debe reducir en menos infracciones y en mayor satisfacción para el consumidor.		comerciantes.	División de Comunicación Ricardo Agosto			
Realizar una cumbre anual sobre los Derechos de los consumidores, donde se cubran temas de mayor trascendencia y se promueva la discusión de las nuevas tendencias a nivel global de los derechos de los consumidores. Contar con la participación de universidades, entidades sin fines de lucro, comercios, representantes de las comunidades, entre otros.	Elevar la discusión sobre los derechos del consumidor y evaluar qué hacen en otras jurisdicciones que podemos emular.			División de Educación: Karen Ramos; División de Comunicación Ricardo Agosto	20%	100%	31 de diciembre de 2016
Desarrollar un manual dirigido a los comerciantes y empresarios que contenga una guía de buenas prácticas, deberes y responsabilidades. Será un manual explicativo	Promover la interacción en un mismo foro, tanto de consumidores, dueños de negocios, proveedores de servicio y gobierno.		Análisis de querrelas, lograr disminución de infracciones.	Subsecretaría María Diaz Pagán; División de Educación: Karen Ramos	20%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

III META ESTRATEGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
de los leyes y reglamentos de mayor importancia.						

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACCO	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Cuadre del presupuesto	Finalizar cada año fiscal con sobrantes	Un gobierno al servicio de nuestra gente. Eficiente y que se asiente en la evaluación periódica y sistemática de su desempeño.	Informes mensuales sobre los gastos por partidas	Secretario Auxiliar de Administración	100%	100%	31 de diciembre de 2016
Potenciar el proceso de mediación, haciéndolo obligatorio. Para ello se revisarán los órdenes administrativos y los reglamentos vigentes para atemperarlos a esta meta.	Agilizar procedimientos y reducir el número de querrelas que tienen que pasar por el procedimiento adjudicativo, lo que producirá una solución más rápida a los problemas de los consumidores.	Proveer un gobierno transparente en su gestión y prestar servicios de calidad a la	25% aumento de proceso de mediación.	División Legal: Ayudante Especial Carmen Cardona; Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan	70%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

IV META ESTRATEGICA: SANJA ADMINISTRACION DE DACCO		PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Implementar Comité de Conciliación (Paso II) para tratar de resolver de manera satisfactoria las quejas de los empleados, y así evitar el Arbitraje (Paso III)	Cumplir con el procedimiento de quejas y agravios del Convenio Colectivo del DACCO.		Celebración de las reuniones mensuales del Comité de Conciliación, las cuales se celebrarán todos los viernes, que hayon casos pendientes.	Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos: Aurie Roque	100%	100%	2014
Implementar el Plan de Reciclaje a las Oficinas Regionales y la División de Pesas y Medidas.	Integrar demás dependencias de la agencia para lograr el 100% de la participación de DACCO en el Plan.		Calcular si en dichas oficinas un mes luego de implementar el plan, se recicla el 35%.	Ayudante Especial Karen Ramos	45%	100%	31 de diciembre de 2016
Radicación de Certificación:	Ley-96-1964, según enmendada; Ley-18-1975, según enmendada		Cumplimiento con la radicación dentro de la fecha establecida.	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración: Dixon Escalante	100%	100%	31 de diciembre de 2016
I. Anual de Notificación de Perdidas o Irregularidades en el Manejo de los Fondos o Bienes Públicos Juramentada a la Oficina del Contralor.							
II. Anual de Registro de Contratos, correspondiente al año fiscal corriente							
Radicación al Contralor, las Ramas Legislativas, Fortaleza y OPG Certificación firmada y juramentada por el Jefe	Ley 103-2006, según enmendada		Cumplimiento con la radicación dentro de la fecha establecida	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración: Dixon Escalante	100%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACCO	ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	de la Agencia y el Director de Finanzas sobre los fondos que se reciben del fondo general	Cartas emitidas por el Departamento de Hacienda cada año fiscal; Ley 75-1975, según enmendada; Carro Circular 93-11		Cumplimiento con la radicación dentro de la fecha establecida	Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración: Dixon Escalante	100%	100%	Radicación de múltiples informes: 1. Al cierre de cada año fiscal al Departamento de Hacienda sobre: 1. Inventarios de cuentas bancarias, 2. Información sobre contratos de arrendamiento de propiedad inmueble y equipo, 3. Información necesaria sobre los activos de capital para la preparación de los Estados Financieros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, 4. Información para la Preparación de los Estados Financieros según el GASB 54, 5. Informe de Activos Intangibles						31 de diciembre de 2016
II. Radicación del Informe trimestral a la Junta de Planificación sobre los gastos de																				

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACCO		PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
fondos federales;							
III. Radicación de Informe mensual de Budget vs Actual a la Oficina del Contralor;							
Radicación del Inventario de propiedad	Reglamento 11 del Departamento de Hacienda, Ley 230-1974, según enmendada		Cumplimiento con la radicación dentro de las fechas establecidas.	Secretaría Auxiliar de Gerencia y Administración: Dixon Escalante	100%	100%	31 de diciembre de 2016
Creación de Plan de Manejo de Emergencias.	Cumplir con Ley 211 de 2 de agosto de 1999 y asegurar bienestar de empleados y propiedad de la agencia.		Completar el 100% de la redacción del Plan.	División Legal: Michele Colón; División de Estudios Económicos: Luis Pagán	100%	100%	2014
Reestructuración Organizacional DACO	Maximizar recursos humanos de la agencia, reorganizando áreas de trabajo y funciones que para cumplir con las funciones orgánicas de DACO ante la pérdida de personal causadas por las Ley Núm. 7, Ley 70 y Ley 3 de Reforma de Retiro		Redacción y cumplimiento con plan de reestructuración.	Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos: Aurie Roque; Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan	40%	100%	31 de diciembre de 2015
Desarrollo de Sistema de Evaluación y Desempeño	Medir el desempeño y productividad de cada empleado, conforme establece la Ley 184 de		Cumplimiento con el sistema.	Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos: Aurie Roque; Directores	90%	100%	31 de diciembre de 2016

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACCO	ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
		3 de agosto de 2004, según enmendada			Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan			

Aprobado 28 de junio de 2013 y revisado 2018 de febrero de 2015.


 Lcdo. Nery Enoch Adamas Soto
 Secretario

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACO							
ACCION	OBJETIVO	PLAN DE GOBIERNO	METRICA DE EVALUACION	DIVISION A CARGO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO DE CUMPLIMIENTO AGRIPABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
	3 de agosto de 2004, según enmendada			Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan			

Aprobado 28 de junio de 2013 y revisado 18 de febrero de 2015.


 Ledo Nery Enoch Adames Sofo
 Secretario



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

OGP-Director 14 APR'15 AM 9:47

Anejo 1
Página 1 de 8

Criterios para la evaluación y autoevaluación del establecimiento de un Programa de Control Interno y de Prevención (PROCIP) al **30 de junio de 2015**, aplicables a los departamentos y las agencias de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y a la Oficina de Administración de los Tribunales

Nombre de la Entidad Gubernamental: Departamento de Asuntos al Consumidor Unidad Núm.: 2194

CRITERIO	CUMPLE	
	SÍ	NO
COMPONENTE 1 - AMBIENTE DE CONTROL		
I. COMUNICACIÓN DE CULTURA ÉTICA		
La entidad mostró evidencia de entregar el <i>Código de Ética, Ley 84-2002</i> , según enmendada, a los indicados en los apartados I.A. y B. La evidencia puede ser certificación o documento firmado por el proveedor o contratista.		
A. A los proveedores de bienes y servicios no profesionales con los que hizo negocios a partir del 1 de julio de 2014 hasta el momento de la evaluación realizada por nuestros auditores. En el caso de que la entidad haya hecho negocios en más de una ocasión con un mismo proveedor, deberá presentar evidencia de haberlo entregado por lo menos la primera vez que hizo negocios con este durante el año fiscal. El momento de entregar el mencionado <i>Código de Ética</i> es según lo establece este.		
B. A los contratistas de servicios profesionales y consultivos con los que formalizó contrato del 1 de julio de 2014 hasta el momento de la evaluación realizada por nuestros auditores. La entrega del mencionado <i>Código de Ética</i> es a la fecha de la formalización del contrato.		
II. REGLAMENTACIÓN SOBRE CAPITAL HUMANO		
Al 30 de junio de 2015, la entidad cuenta con:		
A. Reglamentación interna que contiene disposiciones específicas sobre la validación externa (<i>background check</i>) de la información provista por los candidatos a empleo a efectuarse por la División de Capital Humano y demuestra su cumplimiento. (Si no hubo reclutamiento del 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2015 se debe proveer una certificación firmada por el titular de la entidad)		
B. Reglamentación interna y demuestra su cumplimiento, en cuanto a orientación formal al personal de nuevo ingreso sobre valores y normas de conducta, dentro de los 30 días siguientes a su nombramiento. No constituye orientación formal, el hecho de que el personal de nuevo ingreso certifique que se compromete a leer la reglamentación, y que reconoce la responsabilidad de leerla y aplicarla en el desempeño de las funciones.		
C. Reglamentación interna y demuestra su cumplimiento, sobre el sistema de evaluación del desempeño para el personal de servicio de carrera, al menos anualmente.		
III. REGLAMENTACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS		
Al 30 de junio de 2015, el Funcionario Principal de la entidad promulgó reglamentación para establecer sistemas adecuados de clasificación, ordenación y archivo de documentos, y para proveer un sistema de referencia que facilite la búsqueda, los préstamos y el rearchivo de documentos.		

CRITERIO	CUMPLE	
	SÍ	NO
IV. REGLAMENTACIÓN PARA LA TOMA DEL INVENTARIO FÍSICO DE LA PROPIEDAD		
Al 30 de junio de 2015, la entidad cuenta con un procedimiento por escrito para la toma del inventario físico de la propiedad.		
TOTAL DE CRITERIOS DEL COMPONENTE 1 - AMBIENTE DE CONTROL: 7		
COMPONENTE 2 – EVALUACIÓN DE RIESGOS		
V. PLAN ESTRATÉGICO		
A. Al 30 de junio de 2015, la entidad tiene preparado y aprobado un Plan Estratégico vigente de al menos cuatro años que incluye objetivos. No se considerarán para propósitos del cumplimiento con este Criterio , los planes de ejecución anuales ni los informes de resultados.		
B. El Plan Estratégico contiene indicadores cuantificables que se utilizarán para medir el cumplimiento de los objetivos y poder evaluar los resultados obtenidos. Los indicadores permiten controlar el progreso o desempeño en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad. Ejemplo: porciento o cantidad que se considera aceptable para poder concluir que se cumple con un objetivo.		
C. Al momento de la evaluación realizada por nuestros auditores, la entidad tiene publicado en su página en Internet, el Plan Estratégico vigente, el cual fue presentado en el Criterio V.A.		
D. Al 30 de junio de 2015, el Funcionario Principal de la entidad remitió a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), el Plan Estratégico vigente, el cual fue presentado en el Criterio V.A.		
VI. EVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD		
A. Al 30 de junio de 2015, la entidad cuenta con normas sobre la realización de la evaluación de riesgos de la entidad y además, en esta se establece realizar la misma, al menos una vez al año.		
B. La entidad realizó una evaluación de riesgos durante el año fiscal 2014-15 de, al menos, un objetivo de esta. Además, la evaluación contiene como mínimo los siguientes elementos: objetivo evaluado, clasificación del objetivo, identificación de eventos (riesgos), probabilidad de ocurrencia, impacto, nivel de riesgo, actividades de control, conclusión, así como firma y fecha de preparación. La evaluación de riesgos de auditoría que realiza la Oficina de Auditoría Interna no se considera evaluación de riesgos de la entidad.		
VII. RESPUESTA A LOS RIESGOS		
Al 31 de agosto de 2015, la gerencia respondió a las recomendaciones relacionadas a los riesgos identificados en la evaluación mencionada en el Criterio VI.B. La respuesta puede ser: evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo o los riesgos identificados. Dicha respuesta debe ser documentada por la gerencia.		
TOTAL DE CRITERIOS DEL COMPONENTE 2 - EVALUACIÓN DE RIESGOS: 7		

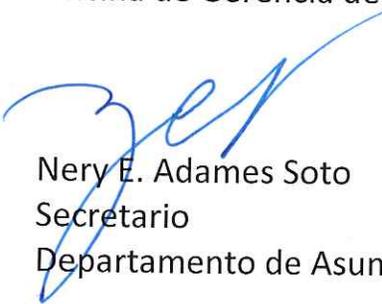


HOJA DE TRÁMITE

5690 - JARD
OGP-Director 14 APR'15 am 9:47

13 de abril de 2015

Sr. Luis F. Cruz Batista
Director Ejecutivo
Oficina de Gerencia de Presupuesto



Nery E. Adames Soto
Secretario
Departamento de Asuntos del Consumidor

PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016

Se incluye Plan Estratégico 2013-2016 del Departamento de Asuntos del Consumidor.