PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR PROCONSUMIDOR

INFORME TRIMESTRAL

Consolidado Nacional

Enero-Septiembre

Dirección de Planificación y Desarrollo

2026

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DÉ LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR PRO CONSUMIDOR

DIRECCIÓN NACIONAL

Eddy Alcántara	Director Ejecutivo

ÁREAS MISIONALES

Eusebio Peña	Departamento de Inspección y Vigilancia
Carlos Pérez	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales
Elsa Jiménez	Departamento de Servicio al Usuario
Odessa Acosta	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios
Santa Matos	Departamento de Análisis y Publicidad de Precios
Heidy Hernández	Departamento de Conciliación
Nancy Ubaldo	Dirección Técnica
Carlos Divanna	Departamento de Educación al Consumidor
Seneida García	Departamento de Educación al Consumidor
Fidel Rosario	Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas
Milvia Segura	Coordinación Provincial
Rubén Carela	Departamento de Coordinación Provincial

ÁREAS TRANSVERSALES

Víctor Lora	Dirección Jurídica
Maritza Araujo	Dirección de Recursos Humanos
Roberto Brito	Dirección de Comunicaciones
Nancy Ubaldo	Dirección Administrativa Financiera
Yakayra Rodríguez	Dirección de Planificación y Desarrollo
Yasser Matos	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
Mario E. Sánchez	División de Acceso a la Información

PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTCCCIÓM
□í LOS DtftíCttOl 0ti CONSUMIDOR

HOJA DE APROBACIÓN

ELABORADO POR			
NOMBRE	**CARGO**	**EIRMA**	**FECHA**
Adia Tavera Núñez	**Analista de Planificación Dirección de Planificación y Desarrollo**		09/10/2026

REVISADO POR			
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**	**FECHA**
Olga Matos	Encargado (a) de Formulación Monitoreo Y Evaluación PPP		09/oct/2026

APROBADO POR			
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**	**FECHA**
Yakayra Rodríguez Espinal	Directora de Planificación y Desarrollo		09/10/2026

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

RESULTADOS ALCANZADOS SEGÚN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....4

PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS.....8

DIRECCIÓN TÉCNICA 8

Departamento de Educación al Consumidor..... 8

División de Fomento de Asociaciones de Consumidores..... 10

División de Laboratorio.....12

Departamento de Coordinación Provincial 14

DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.....16

DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES.....22

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO 26

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO.....29

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS..... 30

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN.....34

División de Análisis Preliminar de Reclamaciones..... 36

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....37

DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA..... 37

Departamento Financiero Gestión Financiera y Presupuestaria implementada.....37

Departamento Administrativo..... 39

División de Archivo y Correspondencia..... 41

División de Servicios Generales..... 41

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO..... 44

Departamento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos..44

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.....48

Departamento de Cooperación Internacional..... 54

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....57

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES..... 64

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN..... 74

DIRECCION JURÍDICA 78

División de Litigios.....83

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....85

GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto ‘'Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo” según trimestre, (personas) IT, 2T y 3T del 2026 6

Gráfico 2. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto” Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales” según trimestre (Establecimientos), IT, 2T y 3T del 2026 6

Gráfico 3. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto” Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales” según trimestre, IT, 2T y 3T del 2026 7

TABLAS

Pág.

Tabla 1. República Dominicana: Programación física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR por trimestre, 2026..... 4

Tabla 2. REPÚBLICA DOMINICANA: Ejecución física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR y trimestre, valor y % (enero-septiembre) 2026 5

Tabla 3. República Dominicana: Distribución de solicitudes recibidas según medio, OIA, enero-marzo 2026 85

Tabla 3. República Dominicana: Distribución de solicitudes recibidas según medio por trimestre, OAI..... 86

RESULTADOS ALCANZADOS SEGÚN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Para la evaluación de los productos estratégicos se utilizó una codificación de semaforización (rojo, amarillo, verde) cuya puntuación es la siguiente.

Color	Puntuación	Estado
Rojo	0-65	No lograda
Amarillo	66-79	Lograda parcialmente
Verde	80-100	Lograda

Tomando como base lo anterior, a continuación, se presentan la programación anual y los resultados alcanzados en la producción física de los productos estratégicos de PROCONSUMIDOR alcanzados durante el primer trimestre del 2026.

Tabla 1. República Dominicana: Programación física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR por trimestre, 2026

Producto	Indicador de medición	PROGRAMACIÓN 2026				
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Total
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	**6,600.00**
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	2,100.00	2,300.00	2,500.00	2,300.00	**9,200.00**
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	4,000.00	6,000.00	6,000.00	4,000.00	**20,000.00**

Tabla 2. REPÚBLICA DOMINICANA: Ejecución física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR y trimestre, (Valor y %) Enero-Septiembre 2026

Producto	Indicador de medición	EJECUCIÓN 2026				
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Total
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	1,732	1,525	1,852		**5,109**
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	2,553	2,666	1,687		**6,906**
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	8,434	6,435	5,103		**19,972**

Producto	Indicador de medición	% Ejecución Trimestral 2026				% Ejecución Anual	
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Real	Ajustado
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	**104.97%**	**92.42%**	**112.24%**		**77.41%**	**77.41%**
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	**121.57%**	**115.91%**	**67.48%**		**75.07%**	**75.07%**
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	**210.85%**	**107.25%**	**85.05%**		**99.86**	**99.86**
Balance General Ponderado Alcanzado		**100.0%**	**97.5%**	**84.2%**		**84.11%**	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, PROCONSUMIDOR.

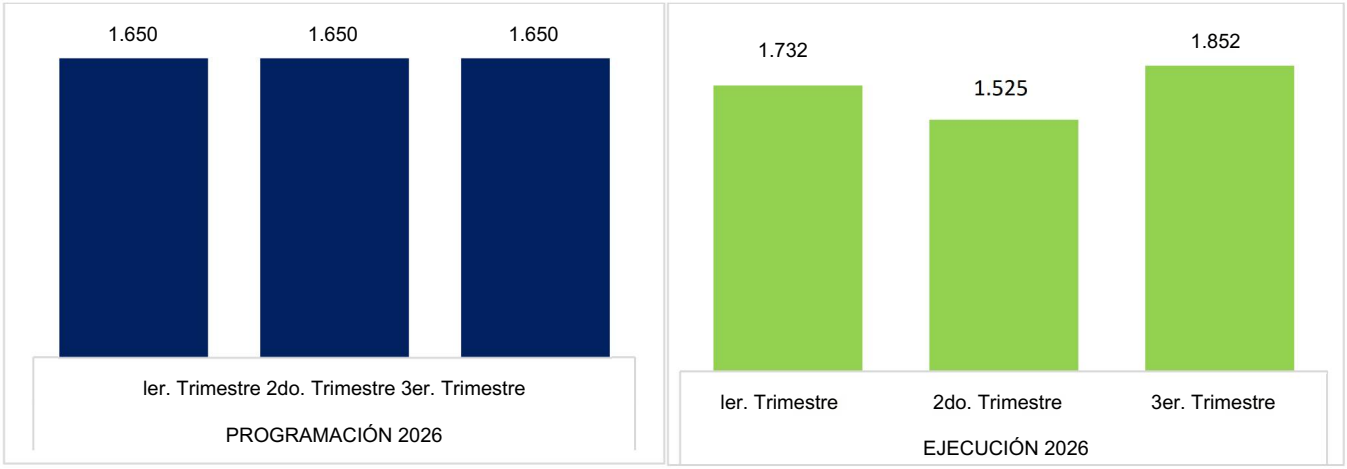
Nota: El cálculo del Balance General Ponderado Trimestral y del acumulado anual se realizó a partir del promedio simple de los porcentajes de ejecución de los productos estratégicos institucionales reportados. Para fines de consistencia metodológica y con el propósito de evitar distorsiones derivadas de sobrecumplimientos, se estableció un límite máximo de 100% de ejecución por producto en cada período. En todos los trimestres y en el acumulado anual se incluyeron los tres productos estratégicos institucionales. En los casos en que se registró ejecución física sin programación en el trimestre, el producto fue incorporado al cálculo con valor ajustado, por reflejar un resultado efectivo alcanzado durante el período.

A continuación, se presenta en detalle los logros alcanzados para cada producto estratégico.

Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo: Durante el trimestre enero-marzo del 2026 se brindó asistencia a consumidores a nivel nacional a 1,732 personas, cifra que representó un porcentaje de ejecución del 104.96%. Para el segundo trimestre está cifra se situó en 1,525 consumidores, mientras que para el tercer trimestre

se alcanzaron 1,852 totalizando unos 5,109 consumidores durante el periodo enero-septiembre del 2026.

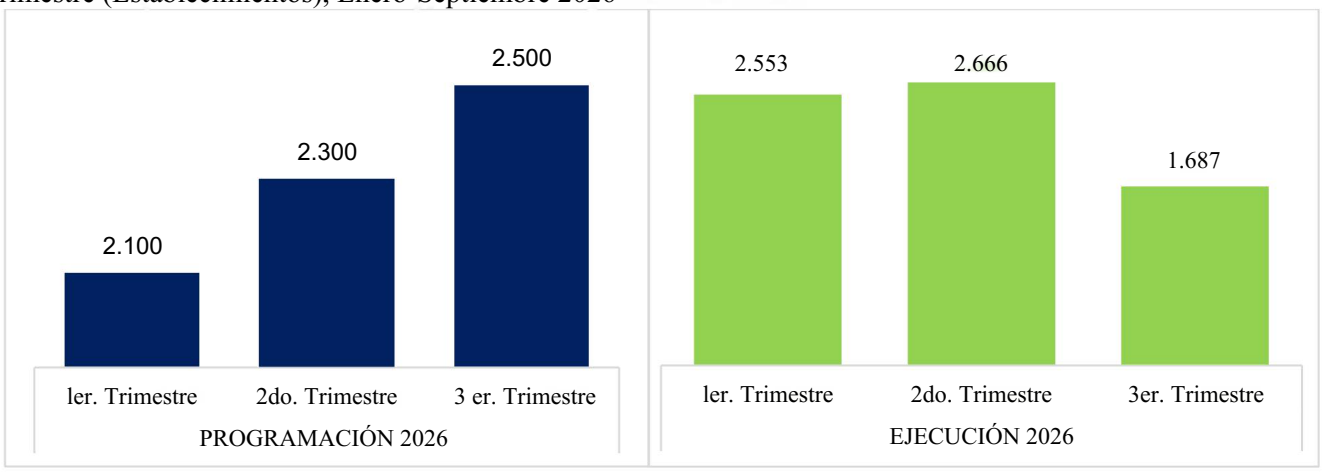
Gráfico 1. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto *"Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo"* según trimestre, (personas) Enero-Septiembre 2026



Fuente: Departamento de (Servicio al Usuario y Conciliación), PROCONSUMIDOR.

Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales: Para verificar el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor se realizaron inspecciones a establecimientos comerciales a nivel nacional al 3 0 de septiembre un total de 6,906 inspecciones de las cuales correspondieron al primer trimestre 2,553 (121.57%), 2,666 inspecciones al segundo trimestre y 1,687 durante el tercer trimestre.

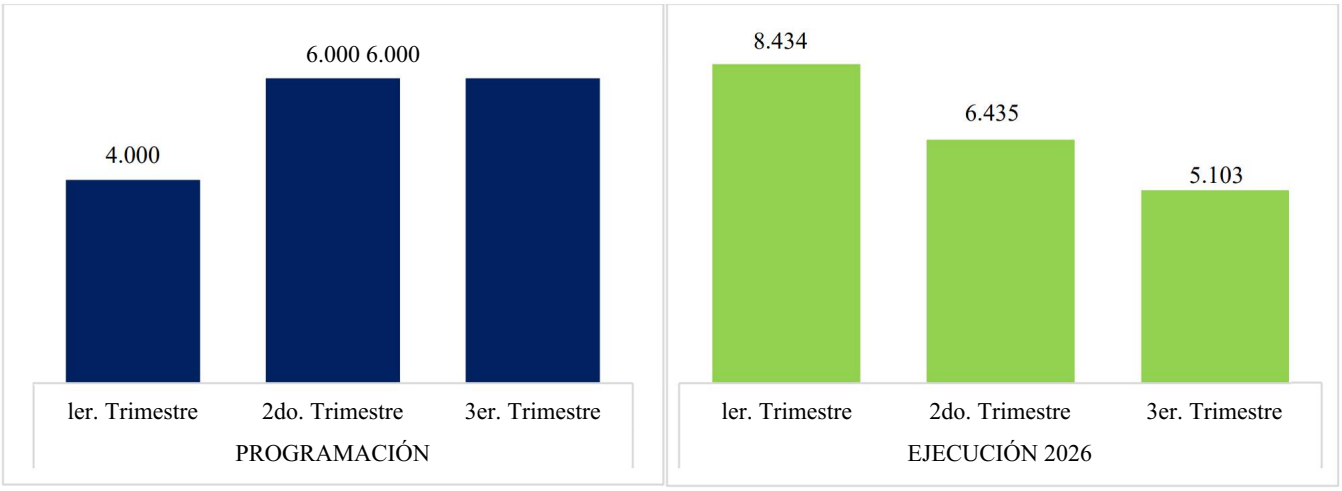
Gráfico 2. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto *"Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales"* según trimestre (Establecimientos), Enero-Septiembre 2026



Fuente: Departamentos de (Inspección y Vigilancia, Laboratorio y Publicidad y Precios), PROCONSUMIDOR.

Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales: Al 30 de septiembre del 2026, se impactaron un total de 19,972 personas a nivel nacional sobre derechos del consumidor y buenas prácticas comerciales, de las cuales corresponden al primer trimestre 8,434 y 6,435 al segundo trimestre.

Gráfico 3. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto *"Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales"* según trimestre, IT, 2T y 3T del 2026



Fuente: Departamentos de (Educación y Buenas Prácticas), PROCONSUMIDOR.

PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS

DIRECCIÓN TÉCNICA

Departamento de Educación al Consumidor

Ciudadanos y consumidores reciben charlas, talleres y jornadas educativas sobre derechos del consumidor, mecanismos de reclamación y consumo responsable

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de educación y orientación dirigidas a la ciudadanía en materia de protección de los derechos del consumidor y promoción del consumo responsable. En este período, fueron impactadas un total de 8,089 personas mediante la realización de charlas educativas a nivel nacional. Asimismo, se desarrollaron siete (7) talleres formativos sobre temas de interés, entre ellos derechos del consumidor, finanzas personales, liderazgo y trabajo en equipo. De igual manera, se realizaron tres (3) conversatorios universitarios y se elaboraron tres (3) contenidos de orientación, contribuyendo al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los ciudadanos y consumidores en el ejercicio de sus derechos y deberes.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de educación y orientación dirigidas a la ciudadanía en materia de protección de los derechos del consumidor y promoción del consumo responsable. En este período, fueron impactadas un total de 5,985 personas mediante la realización de charlas educativas a nivel nacional. Entre las actividades a resaltar, se logró ejecutar seis **(6) Jornadas Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos del Consumidor,** Asimismo, se desarrollaron dos (2) talleres formativos sobre temas de interés, entre ellos derechos del consumidor. De igual manera, se realizó un (1) conversatorios universitarios y se elaboraron cinco (5) contenidos de orientación, contribuyendo al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los ciudadanos y consumidores en el ejercicio de sus derechos y deberes.

NOTA: D e las **DOCE** (12) jornadas educativas programadas para el segundo período correspondiente **abril-junio 2026** evaluado mediante el **POA,** fue posible ejecutar **SEIS** (6). La reducción en la cantidad de jornadas realizadas obedeció a las medidas de austeridad y racionalización del gasto público dispuestas por el Poder Ejecutivo anunciadas el ***30 de abril 2026,*** las cuales limitaron la disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades programadas. En consecuencia, se priorizó la realización de las jornadas consideradas de mayor impacto institucional.

En el período comprendido del tercer trimestre entre julio y septiembre de 2026, se intensificaron las iniciativas de formación y sensibilización ciudadana orientadas a la defensa de los derechos del consumidor y al fomento de un consumo responsable. Como resultado, se logró orientar a 5,103 ciudadanos a nivel nacional a través de charlas

educativas. Durante este trimestre se ejecutaron cinco (5) jornadas nacionales de promoción de los derechos del consumidor, once (11) talleres de capacitación, un (1) conversatorio universitario y se elaboró un (1) material de contenido educativo de orientación ciudadana, impactando positivamente en el conocimiento de sus derechos y deberes.

Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo

Durante el primer trimestre de 2026, se elaboraron y remitieron tres contenidos de orientación dirigidos a ciudadanos, consumidores y proveedores, con el propósito de promover el conocimiento de los derechos de consumo, fomentar prácticas de consumo responsable y fortalecer la difusión de información de interés para la ciudadanía.

Durante el segundo trimestre de 2026, se elaboraron y remitieron cinco (5) contenidos de orientación dirigidos a ciudadanos, consumidores y proveedores, con el propósito de promover el conocimiento de los derechos de consumo, fomentar prácticas de consumo responsable y fortalecer la difusión de información de interés para la ciudadanía.

Durante el tercer trimestre de 2026, se elaboró y remitió un (1) contenido de orientación dirigido a ciudadanos, consumidores y proveedores, con el objetivo de dar a conocer sus derechos en materia de consumo, incentivar el consumo responsable y ampliar la difusión de informaciones de interés general.

Participantes de acciones formativas reciben mecanismos de evaluación, retroalimentación y mejora de los contenidos educativos

Se fortalecieron los mecanismos de evaluación y retroalimentación de las acciones formativas desarrolladas por PROCONSUMIDOR mediante la aplicación de cincuenta y seis (56) encuestas de satisfacción a los participantes de las charlas y talleres educativos impartidos. Estas evaluaciones permitieron conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad, pertinencia y utilidad de los contenidos ofrecidos, identificando oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento continuo de las estrategias de educación y orientación en materia de protección de los derechos del consumidor.

Para garantizar la excelencia en sus programas educativos, PROCONSUMIDOR robusteció el control de calidad de sus charlas y talleres mediante cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción. Este proceso de escucha activa midió el valor, la claridad y el impacto de los temas expuestos desde la perspectiva de los participantes. A partir de estos diagnósticos, la institución diseña mejoras precisas que incrementan la efectividad de sus campañas formativas sobre los derechos del consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se aplicaron un total de setenta y cuatro (74) encuestas en charlas y talleres educativos, superando la meta programada y fortaleciendo la retroalimentación para la mejora continua de los servicios educativos. Esta cantidad corresponde a las encuestas levantadas por el Observatorio Nacional de Protección al Consumidor, cuyos resultados constituyen un insumo para fortalecer la retroalimentación y la mejora continua de los servicios educativos ofrecidos.

División de Fomento de Asociaciones de Consumidores

Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable

Durante el primer trimestre del año 2026, se impulsaron acciones orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción de una cultura de consumo responsable mediante la gestión del programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de las asociaciones de consumidores. En este período, se realizaron cuatro (4) jornadas de formación dirigidas a asociaciones de consumidores y se logró el registro o reactivación de siete (7) asociaciones, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades organizativas y al incremento de la participación de la sociedad civil en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores.

Se sistematizaron y organizaron tres (3) expedientes de asociaciones de consumidores, con el propósito de fortalecer el registro, seguimiento y acompañamiento institucional a estas organizaciones, contribuyendo al desarrollo de una mayor participación ciudadana y a la promoción de una cultura de consumo responsable.

De igual manera se recibieron, revisaron y remitieron dieciséis (16) monitoreos o solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores, garantizando su adecuada tramitación y seguimiento. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones de consumidores y a la promoción de una mayor participación ciudadana en la defensa de los derechos de consumo.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron nueve (9) jornadas de formación dirigidas a asociaciones de consumidores, fortaleciendo sus conocimientos y capacidades para la defensa y promoción de los derechos de los consumidores. Como resultado, cinco (5) de las organizaciones reactivadas en el primer trimestre desarrollaron charlas en sus respectivas comunidades, asumiendo un rol multiplicador en la educación para un consumo responsable y sostenible. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades organizativas y promovieron una mayor participación de la sociedad civil en la protección de los derechos de los consumidores.

Se sistematizaron y organizaron cuatro (4) expedientes de asociaciones de consumidores, con el propósito de fortalecer el registro, seguimiento y acompañamiento institucional a estas organizaciones, contribuyendo al desarrollo de una mayor participación ciudadana y a la promoción de una cultura de consumo responsable.

De igual manera, se recibieron, evaluaron y tramitaron diecisiete (17) monitoreos y solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores, garantizando su adecuada atención y seguimiento conforme a los procedimientos institucionales. De estas, nueve (9) correspondieron a organizaciones acreditadas en la institución durante los últimos tres años como resultado de las acciones de promoción y acompañamiento desarrolladas por la institución para fomentar la creación y fortalecimiento de nuevas asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos de los consumidores en la República Dominicana. Estas organizaciones, si bien no cuentan con contratos de subvención económica con la institución, recibieron asistencia técnica y orientación en materia de gestión administrativa, elaboración y presentación de informes, así como acompañamiento en la canalización de solicitudes de apoyo económico destinadas a la logística necesaria para la realización de actividades de educación y sensibilización sobre los derechos de los consumidores en sus respectivas localidades y comunidades. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de sus capacidades organizativas, favoreciendo su sostenibilidad y una mayor participación de la sociedad civil en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se impulsaron acciones orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción de una cultura de consumo responsable mediante la gestión del programa de formación, formalización, seguimiento, monitoreo y promoción de las asociaciones de consumidores.

Durante este período se realizaron diez (10) jornadas de formación en formato virtual dirigidas a asociaciones de consumidores, fortaleciendo sus conocimientos y capacidades para la defensa y promoción de los derechos de los consumidores, así como para el fortalecimiento de sus estructuras organizativas. Las jornadas abordaron temas de interés para el desarrollo y sostenibilidad de estas organizaciones, incluyendo planificación estratégica, trabajo en equipo y equidad de género, entre otros contenidos vinculados al fortalecimiento de sus capacidades institucionales.

Como resultado, seis (6) de las organizaciones que recibieron las capacitaciones desarrollaron charlas en sus respectivas comunidades, asumiendo un rol multiplicador en la educación para un consumo responsable y sostenible. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades organizativas y promovieron una mayor participación de la sociedad civil en la protección y defensa de sus derechos.

Se sistematizaron y organizaron tres (3) expedientes de asociaciones de consumidores, con el propósito de fortalecer el registro, seguimiento y acompañamiento institucional a estas organizaciones.

De igual manera, se recibieron, evaluaron y tramitaron dieciséis (16) monitoreos y solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores, garantizando su adecuada atención y seguimiento conforme a los procedimientos institucionales. De estas, diez (10) correspondieron a organizaciones que cuentan con tres (3) años de acreditación en la institución, con las cuales se ha desarrollado un proceso continuo de capacitación y acompañamiento.

Como parte del programa de promoción de la existencia y participación de las organizaciones de consumidores, durante el trimestre se publicó en el portal institucional un artículo de interés sobre el Hermanamiento de las Asociaciones de Consumidores de Centroamérica y el Caribe. Esta publicación permitió visibilizar la existencia y el rol de estas organizaciones, así como promover el conocimiento sobre los espacios de articulación, intercambio de experiencias y colaboración entre asociaciones de consumidores de la región.

Asimismo, el área de Fomento de Asociaciones participó en el Webinar de las Agencias del Consejo de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana (CONCADECO) 2026, realizado el 24 de julio, con el tema “Programa de Capacitación a las Asociaciones de Consumidores”. La exposición estuvo a cargo de Johanny Ramírez, quien presentó las acciones y estrategias desarrolladas desde el área para el fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones de consumidores, destacando la importancia de la formación continua como herramienta para promover organizaciones más fortalecidas y con mayor capacidad de incidencia en la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

División de Laboratorio

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica orientadas a garantizar la protección de los consumidores y usuarios mediante la evaluación de productos comercializados en el mercado nacional. En este período, se realizaron siete (7) estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas y ocho (8) estudios de agua y hielo, con el propósito de verificar las condiciones de calidad, seguridad y cumplimiento de las normativas vigentes, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores y al fortalecimiento de las prácticas de comercialización responsables.

Durante el segundo trimestre de 2026, se continuó fortaleciendo la vigilancia técnica de los productos comercializados en el mercado nacional, con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y usuarios. En este período no se realizaron estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas; sin embargo, se llevaron a cabo diez (10) estudios de agua y hielo para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad e inocuidad establecidos en la normativa vigente. Estas acciones contribuyen a promover prácticas de comercialización responsables y a garantizar que los productos ofrecidos a la población cumplan con los requisitos exigidos.

Durante el tercer trimestre, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica orientadas a garantizar la protección de los consumidores y usuarios mediante la evaluación de productos comercializados en el mercado nacional. En este período, se realizaron estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas, diez (10) en total, y se hicieron diecisiete (17) estudios de agua y hielo, con el propósito de verificar las condiciones de calidad, seguridad y cumplimiento de las normativas vigentes, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores y al fortalecimiento de las prácticas de comercialización responsables.

Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales con el objetivo de garantizar la exactitud y confiabilidad de los instrumentos utilizados en las operaciones de pesaje. En este período, se verificaron veinticuatro (24) instrumentos de pesaje tipo balanza, contribuyendo al cumplimiento de las normativas vigentes y a la protección de los derechos de los consumidores, mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

Durante el segundo trimestre de 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales, verificándose un total de ciento quince (115) instrumentos de pesaje tipo balanza. Estas acciones permitieron comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, fortalecer la confianza en las transacciones comerciales y garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores mediante el uso de instrumentos de medición confiables.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales con el objetivo de garantizar la exactitud y confiabilidad de los instrumentos utilizados en las operaciones de pesaje. En este período, se verificaron treinta y seis (36) instrumentos de pesaje tipo balanza, contribuyendo al cumplimiento de las normativas vigentes y a la protección de los

derechos de los consumidores, mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

Departamento de Coordinación Provincial

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron 10 supervisiones a las oficinas provinciales siguientes:

1- Hato Mayor
2- San Pedro de Macoris
3- La Romana
4- Punta Cana
5- San Juan de la Maguana
6- Barahona
7- Moca
8- La Vega
9- San Francisco de Macoris
10- Pueto Plata

Durante este trimestre no se realizaron aperturas de nuevas oficinas.

De igual manera se fortaleció la articulación y coordinación entre las oficinas provinciales y la sede central mediante la gestión oportuna de las solicitudes administrativas y misionales requeridas para el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, se atendieron un total de ciento treinta y cinco (135) solicitudes, contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad operativa de las oficinas provinciales y garantizando una respuesta eficiente a las necesidades institucionales en beneficio de los consumidores y usuarios.

También, se realizaron catorce (14) seguimientos a los buzones de sugerencias de las oficinas provinciales, remitiendo los resultados a las áreas competentes para su evaluación y las acciones correspondientes, en apoyo a la mejora continua de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, no se pudo realizar las supervisiones esperadas debido a la falta de transporte, y al plan de austeridad, aunque se llegó hacer unas cuatro supervisiones en las siguientes provincias:

-Puerto Plata
- Nagua (2 veces, debido al traslado de la oficina a un nuevo local)
-San Pedro

Durante este trimestre no se apertura ron nuevas oficinas provinciales.

Durante este trimestre se continuó fortaleciendo las coordinación y articulación entre las oficinas provinciales y la sede central mediante la gestión oportuna de las solicitudes administrativas y misionales necesarias para el desarrollo de sus funciones. Sobre ese sentido, se atendieron un total de cuarenta y cuatro (44) solicitudes, la cual contribuye al fortalecimiento de la capacidad operativa de las oficinas provinciales y garantizando una respuesta eficiente a las necesidades institucionales en beneficio de los consumidores y usuarios.

De igual manera, durante este segundo trimestre se realizaron once (11) seguimiento a los buzones de sugerencia de las oficinas provinciales, remitiendo los resultados a las áreas competentes para su evaluación y las acciones correspondientes, para una mejora continua de los servicios institucionales.

Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia

Durante el primer trimestre del año 2026, se tramitaron un total de seiscientos veintinueve (629) expedientes de consumidores, recibidos a través del servicio al usuario y del Cali Center, garantizando el seguimiento oportuno de los casos y contribuyendo a una gestión más eficiente y accesible en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el primer trimestre del año 2026, se tramitaron un total de setecientos treinta nueve (739) expedientes de consumidores, recibidos a través del servicio al usuario y del Cali Center, garantizando el seguimiento oportuno de los casos y contribuyendo a una gestión más eficiente y accesible en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el tercer trimestre se realizaron 12 supervisiones a las oficinas provinciales siguientes:

1- Puerto Plata
2- Santiago
3- La Vega
4- Moca
5- San Francisco de Macoris
6- Punta Cana
7- Hato Mayor
8- San Pedro de Macoris
9- La Romana
10- San Juan de la Maguana
11 - Barahona
12- Nagua

Durante este periodo se realizó la apertura de una (1) oficina provincial, y se está en los preparativos de la apertura de dos (2) más.

De igual manera, se fortaleció la articulación y coordinación entre las oficinas provinciales y la sede central mediante gestión oportuna de las solicitudes administrativas y misionales requeridas para el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, se les suministró a las diferentes oficinas provinciales, diferentes equipos mobiliarios, entre los que se encuentran sillones ejecutivos, escritorios, sillas secretariales, archivos etc., contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad operativa de las oficinas provinciales y garantizar una respuesta eficiente a las necesidades institucionales en beneficio de los consumidores y usuarios.

También, se realizaron tres (3) seguimiento a los buzones de sugerencias de las oficinas provinciales, remitiendo los resultados a las áreas competentes para su evaluación, y las acciones correspondientes para una mejora continua de los servicios institucionales.

Durante este tercer trimestre del 2026, se transmutaron un total de ochocientos cuarenta y ocho (848) expediente de consumidores, recibidos a través del servicio al usuario y del Cali Center, garantizando el seguimiento oportuno de los casos y contribuyendo a una gestión más eficiente y accesible en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Establecimientos comerciales reciben inspecciones y verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia y control del mercado mediante la ejecución de inspecciones generales en establecimientos comerciales, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de los derechos de los consumidores. En este período, se realizaron un total de setecientas doce (712) inspecciones a establecimientos comerciales, esto es para el grupo de alimentos y de no alimentos (352 para alimentos y 360 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se ejecutaron siete (7) inspecciones en el rubro de combustibles, todas en estaciones de gasolina, en coordinación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), reforzando la vigilancia técnica en este sector estratégico.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron un total de setecientas doce **(577)** inspecciones a establecimientos comerciales, esto es para el grupo de alimentos

y de no alimentos (402 para alimentos y 175 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizaron un total de setecientas doce (501) inspecciones a establecimientos comerciales; estas son para el grupo de alimentos y de no alimentos (357 para alimentos y 144 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se ejecutaron once (11) inspecciones en el rubro de combustibles, todas en estaciones de gasolina, en coordinación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), reforzando la vigilancia técnica en este sector estratégico.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizaron un total de setecientas doce **(501)** inspecciones a establecimientos comerciales; estas son para el grupo de alimentos y de no alimentos (357 para alimentos y 144 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se ejecutaron once (1) inspecciones en el rubro de combustibles, todas en estaciones de gasolina, en coordinación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), reforzando la vigilancia técnica en este sector estratégico.

Tabla 3. Inspecciones por producto realizadas por el DEPTO. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA durante el primer y segundo trimestre, (enero-junio) 2026

DESAGREGACIÓN	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trlimestre
Por Oficio	**594**	**475**	**371**
Alimentos y Bebidas	335	391	357
Combustible	7	7	2
Servicios Turísticos/ Transporte	18	3	0
Verificación de adulteración	151	41	10
Verificación de cobro indebido	0	0	2
Verificación de etiquetado	8	5	4
Verificación de juguetes y belleza e higiene personal	5	2	0
Verificación de medidas y pesas// Metrología legal	5	8	4
Verificación de precios visibles y libro de reclamaciones	14	2	1
Verificación de publicidad	21	16	15
Verificación de comercialización	1	0	0
Verificación de seguridad de productos	29	0	0
Por Denuncias	**31**	**22**	**36**
Alimentos y bebidas	17	11	23
Cobros indebidos	4	2	7
Inmueble	1	0	2
Verificación de medidas y pesos/ / Metrología Legal	1	0	0
Combustible	0	4	1

DESAGREGACIÓN	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trlimestre
Etiquetado	0	1	1
Verificación de precios visibles	2	0	0
Verificación de publicidad	4	3	4
Servicios Turísticos	1	1	0
Electrodomésticos	1	0	0
Por Reclamación	**87**	**80**	**94**
Muebles (Electrodomésticos, Mobiliario, Celulares y Vehículos)	67	53	61
Otros	0	4	3
Servicios turísticos	0	0	3
Productos no comestibles / Muebles	0	2	1
Vehículos de motor	0	7	14
Inmobiliaria	20	14	12
TOTAL	**712**	**577**	**501**

Tabla 4. Inspecciones del grupo alimentos realizadas por el DEPTO. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA durante el primer y segundo trimestre, (enero-junio) 2026

Establecimientos	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Cafetería	3	4	4
Colmado	268	311	277
Comedores	0	4	0
Envasadora de agua	4	7	7
Fábrica de embutidos/Otros	1	4	4
Heladería	0	1	0
Licor Store	1	0	1
Food Shop/Minimarket	6	9	1
Lechonera	1	0	0
Parador	8	2	0
Repostería	2	1	0
Restaurante	16	42	37
Supermercado	42	16	27
TOTAL	352	401	358

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se desarrollaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante la ejecución de inspecciones relacionadas con posibles cobros indebidos, bienes defectuosos y condiciones de comercialización. En este período, se atendieron cuatro (4) casos de cobros indebidos provenientes de denuncias presentadas por

consumidores, permitiendo verificar las situaciones reportadas y promover el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección al consumidor.

Durante el segundo del año 2026, se desarrollaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante la ejecución de inspecciones relacionadas con posibles cobros indebidos, bienes defectuosos y condiciones de comercialización. En este período, se atendieron dos (2) casos de cobros indebidos provenientes de denuncias presentadas por consumidores, permitiendo verificar las situaciones reportadas y promover el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección al consumidor.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica en el mercado nacional mediante la ejecución de inspecciones sobre el etiquetado general de alimentos previamente envasados y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En este período, se realizaron un total de ocho (8) inspecciones de etiquetado, contribuyendo a verificar que la información suministrada a los consumidores sea clara, veraz y conforme a la normativa vigente, en protección de sus derechos e intereses económicos.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica en el mercado nacional mediante la ejecución de inspecciones sobre el etiquetado general de alimentos previamente envasados y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En este período, se realizaron un total de seis (6) inspecciones de etiquetado, contribuyendo a verificar que la información suministrada a los consumidores sea clara, veraz y conforme a la normativa vigente, en protección de sus derechos e intereses económicos.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica en el mercado nacional mediante la ejecución de inspecciones sobre el etiquetado general de alimentos previamente envasados y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En este período, se realizaron un total de trescientas cincuenta y dos (358) inspecciones de etiquetado de alimentos, contribuyendo a verificar que la información suministrada a los consumidores sea clara, veraz y conforme a la normativa vigente, en protección de sus derechos e intereses económicos.

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación en atención a las reclamaciones y denuncias ciudadanas recibidas, con el objetivo de recopilar información que permitiera determinar la procedencia, improcedencia o

derivación de los casos presentados. En este período, se ejecutaron ciento dieciocho (118) inspecciones, de las cuales ochenta y siete (87) estuvieron relacionadas con reclamaciones y treinta y una (31) con denuncias. Estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el proceso de atención y análisis de los casos, garantizando una respuesta más oportuna y fundamentada a los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación en atención a las reclamaciones y denuncias ciudadanas recibidas, con el objetivo de recopilar información que permitiera determinar la procedencia, improcedencia o derivación de los casos presentados. En este período, se ejecutaron ciento dos (102) inspecciones, de las cuales ochenta (80) estuvieron relacionadas con reclamaciones y veintidós (22) con denuncias. Estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el proceso de atención y análisis de los casos, garantizando una respuesta más oportuna y fundamentada a los consumidores y usuarios.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación en atención a las reclamaciones y denuncias ciudadanas recibidas, con el objetivo de recopilar información que permitiera determinar la procedencia, la improcedencia o la derivación de los casos presentados. En este período, se ejecutaron noventa y ocho (98) inspecciones, de las cuales ochenta y siete (87) estuvieron relacionadas con reclamaciones y treinta y una (36) con denuncias. Estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el proceso de atención y análisis de los casos, garantizando una respuesta más oportuna y fundamentada a los consumidores y usuarios.

Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos

Durante el primer y segundo trimestre del año 2026, la gestión de las inspecciones realizadas en el marco de la atención a reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios fue ejecutada asegurando su adecuada trazabilidad dentro del sistema institucional. En este sentido, todas las inspecciones realizadas fueron registradas en la base de datos institucional, incorporando la información correspondiente al número de acta, fecha, establecimiento, contacto y resultado de cada actuación. Este proceso permitió garantizar el seguimiento oportuno de los casos, la disponibilidad de información actualizada y el cumplimiento de los requerimientos establecidos para la correcta gestión de los expedientes.

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer y segundo trimestre de 2026, se realizó el seguimiento a las actuaciones de vigilancia y control, remitiendo a la Dirección Jurídica los expedientes que presentaron hallazgos, no conformidades o posibles infracciones, a fin de garantizar

el debido proceso y las acciones correspondientes en protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos

Durante el primer y segundo trimestre de 2026, se remitieron oportunamente a las áreas competentes los hallazgos relacionados con productos y servicios identificados con posibles riesgos para los consumidores y usuarios, a fin de evaluar la pertinencia de emitir alertas de seguridad, realizar acciones de comunicación o adoptar las medidas preventivas correspondientes para la protección de la población.

Durante el tercer trimestre de 2026, se remitieron oportunamente a las áreas competentes los hallazgos relacionados con productos y servicios identificados con posibles riesgos para los consumidores y usuarios, a fin de evaluar la pertinencia de emitir alertas de seguridad, realizar acciones de comunicación o adoptar las medidas preventivas correspondientes para la protección de la población.

Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de registro, clasificación y custodia de productos decomisados o no conformes, en cumplimiento de los procedimientos establecidos para su adecuada gestión técnica y posterior disposición final. En este período, se registraron y custodiaron un total de sesenta y un mil quinientos noventa y dos (61,592) productos decomisados, siendo la mayor proporción correspondiente a productos en condición de vencimiento. Asimismo, se realizaron doce (12) jornadas de incineración como parte del proceso de disposición final de los productos no conformes. Estas acciones garantizaron el control, resguardo y manejo adecuado de los productos retirados del mercado, conforme a la normativa vigente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de registro, clasificación y custodia de productos decomisados o no conformes, en cumplimiento de los procedimientos establecidos para su adecuada gestión técnica y posterior disposición final. En este período, se registraron y custodiaron un total de sesenta y un mil quinientos noventa y dos (68,150) productos decomisados, siendo la mayor proporción correspondiente a productos en condición de vencimiento. Asimismo, se realizaron doce (12) jornadas de incineración como parte del proceso de disposición final de los productos no conformes. Estas acciones garantizaron el control, resguardo y manejo adecuado de los productos retirados del mercado, conforme a la normativa vigente.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de registro, clasificación y custodia de productos decomisados o no conformes, en cumplimiento de los procedimientos establecidos para su adecuada gestión técnica y posterior disposición

final. En este período, se registraron y custodiaron un total de cuarenta y ocho mil trescientos noventa y dos (48.392) productos decomisados, siendo la mayor proporción correspondiente a productos en condición de vencimiento. Asimismo, se realizaron doce (11) jornadas de incineración como parte del proceso de disposición final de los productos no conformes. Estas acciones garantizaron el control, resguardo y manejo adecuado de los productos retirados del mercado, conforme a la normativa vigente.

Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados

Durante el segundo trimestre del año 2026, en el marco de la preparación para la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección, se ejecutaron acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión institucional. En este sentido, los días 21 y 22 del mes de mayo, se realizó la auditoría interna del sistema de gestión aplicable al organismo de inspección, conforme a los procedimientos establecidos, con el objetivo de evaluar su conformidad, identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los procesos de acreditación.

Durante el tercer trimestre del año 2026, en el marco de la preparación para la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección, se ejecutaron acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión institucional. En este sentido, los días 28, 29 y 30 del mes de septiembre se realizó la auditoría interna externa del sistema de gestión aplicable al organismo de inspección, conforme a los procedimientos establecidos, con el objetivo de evaluar su conformidad, identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los procesos de acreditación.

DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo

Durante el primer trimestre del año 2026, se desarrollaron acciones de capacitación orientadas a la promoción de buenas prácticas comerciales y al cumplimiento de la normativa vigente, dirigidas a sectores priorizados de alimentos, bebidas y agua. En este período, fueron impactados un total de cuatrocientos diecisiete (417) proveedores, fortaleciendo sus conocimientos en materia de prácticas comerciales responsables y contribuyendo al cumplimiento de los estándares establecidos para la protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se ejecutaron acciones de asistencia y orientación dirigidas a establecimientos comerciales cerrados por el área jurídica, con el propósito de brindar recomendaciones para el cumplimiento de la normativa vigente y la mejora de sus

prácticas comerciales. En este período, se atendieron un total de sesenta y dos (62) asistencias a proveedores.

De igual manera, 25 casos fueron remitidos al Departamento de Inspección y Vigilancia para el correspondiente seguimiento técnico o administrativo, según la naturaleza de cada situación.

Durante el segundo trimestre de 2026, se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a proveedores del sector de alimentos, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la aplicación de las buenas prácticas comerciales, así como promover el cumplimiento de la normativa vigente. Como resultado de estas acciones, fueron impactados un total de cuatrocientos setenta y seis (476) proveedores, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento y al desarrollo de prácticas comerciales responsables en beneficio de la protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se realizaron acciones de asistencia y orientación dirigidas a establecimientos comerciales cerrados por el área jurídica, con el propósito de promover el cumplimiento de la normativa vigente y fortalecer la adopción de buenas prácticas comerciales. Durante el período evaluado, se brindaron un total de sesenta y cuatro (64) asistencias a proveedores.

De igual manera, veinte seis (26) casos fueron remitidos al Departamento de Inspección y Vigilancia para el correspondiente seguimiento técnico o administrativo, según la naturaleza de cada situación.

Durante el tercer trimestre del año 2026 (julio - septiembre), se desarrollaron acciones de capacitación orientadas a la promoción de buenas prácticas comerciales y al cumplimiento de la normativa vigente en el país, dirigidas a sectores priorizados de alimentos. En este período, fueron impactados un total de quinientos cincuenta y seis (556) proveedores, fortaleciendo sus conocimientos en materia de buenas prácticas comerciales responsables y contribuyendo al cumplimiento de los estándares establecidos para la protección de los derechos de los consumidores.

Así mismo se ejecutaron acciones de asistencia y orientación dirigidas a establecimientos comerciales cerrados por el área jurídica, con el propósito de brindar recomendaciones para el cumplimiento de la normativa vigente y la mejora de sus prácticas comerciales. En este período, se atendieron un total de sesenta y uno (61) asistencias a proveedores.

De igual manera, cincuenta (50) casos fueron remitidos al Departamento de Inspección y Vigilancia para el correspondiente seguimiento técnico o administrativo, según la naturaleza de cada situación.

Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron acciones de seguimiento al cronograma de comités técnicos de normas y reglamentación técnica, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las actividades programadas para la elaboración y actualización de los instrumentos normativos vinculados a la aplicación de la Ley núm. 358-05. En este período, se monitorearon cuarenta y dos (42) comités técnicos, contribuyendo al control y seguimiento de los avances en los procesos de normalización y regulación técnica institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026 (Abril - Junio), participamos en cincuenta y seis (56) reuniones de comités técnicos de normas y reglamentación técnica, para un porcentaje de un 100% %, 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 en el país.

Durante el tercer trimestre del año 2026 (julio - septiembre), participamos en sesenta y siete (67) reuniones de comités técnicos de normas y reglamentación técnica, para un porcentaje de un 100% %, 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 en el país.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la verificación del cumplimiento de las Buenas Prácticas Comerciales en establecimientos de expendio de alimentos, con el propósito de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y la observancia de la normativa vigente. En este período, se verificaron un total de cuatrocientos noventa y tres (493) establecimientos de expendio de alimentos y setenta (70) establecimientos de expendio de no alimentos, contribuyendo al fortalecimiento del control del mercado y a la promoción de condiciones de comercialización adecuadas y transparentes.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se verificaron un total de quinientos veinte (520) establecimientos de expendio de alimentos y cincuenta y uno (51) establecimientos de expendio de productos no alimenticios. Estas intervenciones permitieron fortalecer las acciones de vigilancia preventiva, fomentar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección al consumidor y promover prácticas comerciales más seguras, responsables y transparentes.

Durante el tercer trimestre del año 2026 (julio - septiembre), se ejecutaron acciones de seguimiento, visitas preventivas orientadas a la verificación del cumplimiento de las Buenas Prácticas Comerciales en establecimientos de expendio de alimentos y comercio en general, con el propósito de garantizar e identificar las oportunidades de mejoras en los establecimientos comerciales, a fin de garantizar que los productos comercializados no presenten riegos para la salud de los consumidores y a su vez puedan respetar los derechos de los mismos, en este periodo se verificaron un total de quinientos nueve (509) establecimientos de expendio de alimentos y sesenta y tres (63) establecimientos de expendio de no alimentos, contribuyendo al fortalecimiento del control del mercado y a la promoción de condiciones de comercialización adecuadas y transparentes.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos en materia de buenas prácticas comerciales, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción a los participantes de las actividades formativas desarrolladas. En este período, se aplicaron quince (15) encuestas de satisfacción en el Observatorio Nacional, permitiendo recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la atención y la accesibilidad de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre de 2026, se realizaron acciones de evaluación de la calidad de los servicios brindados en materia de Buenas Prácticas Comerciales, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción dirigidas a los participantes de las actividades desarrolladas por el Observatorio Nacional. En este período, se aplicaron un total de doce (12) encuestas de satisfacción, cuyos resultados permitieron conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

Durante el tercer trimestre del año 2026 (julio - septiembre), se llevaron a cabo acciones de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos en materia de buenas prácticas comerciales, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción a los participantes de las actividades formativas desarrolladas. En este período, se cinco (05) encuestas de satisfacción en el Observatorio Nacional, permitiendo recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la atención y la accesibilidad de los servicios institucionales.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinaron las acciones necesarias para la elaboración del Plan de Ética e Integridad Institucional y se dio seguimiento a su ejecución, con el propósito de fortalecer la cultura ética, la transparencia y la integridad en la gestión institucional, en cumplimiento de las disposiciones y lincamientos establecidos en la materia.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.

Los servicios de atención al usuario constituyen una labor fundamental para garantizar la adecuada orientación, asistencia y acompañamiento a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo la protección de sus derechos e intereses económicos. Como parte de sus funciones, el Departamento de Servicio al Usuario recibe, gestiona y da seguimiento a reclamaciones, denuncias, solicitudes de mediación y requerimientos de orientación, procurando brindar respuestas oportunas y eficaces a las situaciones planteadas por la ciudadanía.

Durante el primer trimestre del año 2026, el departamento atendió un total de **2,113 reclamaciones** (solo 1, 484 corresponden a la SEDE), **191 denuncias** y **190 orientaciones** a consumidores, contribuyendo a la solución de conflictos surgidos en las relaciones de consumo y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección establecidos por la institución.

Entre los principales casos atendidos durante el período se destacan reclamaciones relacionadas con:

-Incumplimiento de garantías
-Devolución de productos
-Prestación deficiente de servicios
-Publicidad engañosa
-Cobros indebidos
-Incumplimiento de ofertas
-Contratos de consumo
-Denuncias por presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores.

De igual manera, se realizaron procesos de mediación entre consumidores y proveedores con el propósito de promover acuerdos satisfactorios para las partes involucradas, además de ofrecer orientaciones sobre derechos y deberes de los consumidores, procedimientos para la presentación de reclamaciones y denuncias, requisitos para la

tramitación de casos y consultas generales relacionadas con la protección al consumidor, entre otros servicios.

Durante el Segundo trimestre del año 2026, el departamento atendió un total de (planificación) reclamaciones (solo (1,449) corresponden a la SEDE), 189 denuncias y 362 orientaciones a consumidores, contribuyendo a la solución de conflictos surgidos en las relaciones de consumo y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección establecidos por la institución.

Entre los principales casos atendidos durante el período se destacan reclamaciones relacionadas con:
-Anulación de contrato -Cambio y devoluciones
-Bien defectuoso/viciado/calidad insuficiente
-Incumplimientos /retrasos/entrega/ producto
-Calidad insuficiente/defecto/producto
-Incumplimiento de contrato - Incumplimiento de garantía
-Cargos Indebido / Adulteración de precio

Durante el tercer trimestre del año 2026, el departamento atendió un total de **reclamaciones** de **1,852** que corresponden a la sede, **190 denuncias y 1,563 orientaciones** a consumidores, contribuyendo a la solución de conflictos surgidos en las relaciones de consumo y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección establecidos por la institución.

Entre los principales casos atendidos durante el período se destacan reclamaciones relacionadas con lo siguiente.

Condiciones de pago	Precio difiere del publicado
Consumo	Publicidad Confusa
Anulación/Rescisión del contrato	Condiciones de precio
Bien Defectuoso/viciado/ calidad insuficiente	Incumplimiento de la publicidad
Calidad insuficiente/ defectos/ producto	incumplimiento de publicidad
Cambios/devoluciones	Productos con precio estampado vendidos a sobreprecio
Cargos Indebidos/ Adulteración de precios	Redondeo de moneda
Incumplimiento Contrato	Falta de Higiene/ Plagas
Incumplimiento Garantía	Vicios y defectos de construcción
Incumplimientos/ Retrasos/Entregas/ Prod	Registro sanitario
Medidas y Pesos Inexactos	Cargo 10% propina legal
Producto con fecha vencida y/o Adulteración	Cargo porcentaje tarjeta de crédito/debito
Publicidad/Oferta engañosa	Libro de Reclamaciones
Trato Discriminatorio	Mediación
Anulación de la venta/factura	Mediación Financiera
Productos vencidos	Falta de información publicidad
Precio diferente al publicado	Productos sin fecha de vencimiento visible
Productos en mal estado	Productos deteriorados

De igual manera, se realizaron procesos de mediación entre consumidores y proveedores con el propósito de promover acuerdos satisfactorios para las partes involucradas, además de ofrecer orientaciones sobre derechos y deberes de los consumidores, procedimientos para la presentación de reclamaciones y denuncias, requisitos para la tramitación de casos y consultas generales relacionadas con la protección al consumidor, entre otros servicios.

Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.

Durante el primer trimestre de 2026, se brindó orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de reclamación disponibles, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones. Estas acciones contribuyeron a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de protección al consumidor y a garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los casos atendidos.

Durante el segundo trimestre de 2026, se brindó **362** orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de reclamación disponibles, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones. Estas acciones contribuyeron a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de protección al consumidor y a garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los casos atendidos.

Durante el tercer trimestre de 2026, se brindó **1,563** orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de reclamación disponibles, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones. Estas acciones contribuyeron a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de protección al consumidor y a garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los casos atendidos.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados y fortalecer los mecanismos de mejora continua. En este período se realizaron un total de 240 encuestas de satisfacción, contribuyendo a la medición de la percepción ciudadana sobre la atención recibida y al fortalecimiento de la accesibilidad y oportunidad de los servicios institucionales.

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados y fortalecer los mecanismos de mejora continua. En este período se realizaron un total de 304 encuestas de satisfacción, contribuyendo a la medición de la

percepción ciudadana sobre la atención recibida y al fortalecimiento de la accesibilidad y oportunidad de los servicios institucionales.

Durante el tercer trimestre de 2026, se aplicaron encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados y fortalecer los mecanismos de mejora continua. En este período se realizaron un total de **1,852** encuestas de satisfacción, contribuyendo a la medición de la percepción ciudadana sobre la atención recibida y al fortalecimiento de la accesibilidad y oportunidad de los servicios institucionales.

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre 2026, se realizó siete (7) estudios técnicos, contribuyendo a la generación de información para la evaluación de las condiciones de comercialización, la calidad de los productos y la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre de 2026, se continuó fortaleciendo la vigilancia técnica de los productos comercializados en el mercado nacional, con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y usuarios. En este período no se realizaron estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas; sin embargo, se llevaron a cabo diez (10) estudios de agua y hielo para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad e inocuidad establecidos en la normativa vigente. Estas acciones contribuyen a promover prácticas de comercialización responsables y a garantizar que los productos ofrecidos a la población cumplan con los requisitos exigidos.

Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones

Durante el primer trimestre del año 2026, se verificaron veinticuatro (24) instrumentos de pesaje (balanzas), contribuyendo al cumplimiento de la normativa vigente y a la protección de los derechos de los consumidores mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

Durante el segundo trimestre de 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales, verificándose un total de ciento quince (115) instrumentos de pesaje tipo balanza. Estas acciones permitieron comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, fortalecer la confianza en las transacciones

comerciales y garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores mediante el uso de instrumentos de medición confiables.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales con el objetivo de garantizar la exactitud y confiabilidad de los instrumentos utilizados en las operaciones de pesaje. En este período, se verificaron treinta y seis (36) instrumentos de pesaje tipo balanza, contribuyendo al cumplimiento de las normativas vigentes y a la protección de los derechos de los consumidores, mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron dos (2) operativos preventivos, correspondientes al Día de Reyes y al Día de San Valentín, permitiendo verificar las prácticas comerciales implementadas durante estas temporadas de alta demanda y fomentar relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Se llevaron a cabo trescientas noventa y cuatro (394) visitas oficiosas de verificación de publicidad, permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de difusión de la información comercial, en procura de garantizar que la publicidad dirigida a los consumidores sea clara, veraz y acorde con la normativa vigente.

Se monitorearon noventa y cuatro (94) piezas publicitarias, permitiendo identificar oportunamente posibles incumplimientos y promover la difusión de información comercial clara, veraz y transparente en beneficio de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizó un (1) operativo preventivo, correspondientes al Día de las Madres, permitiendo verificar las prácticas comerciales implementadas durante estas temporadas de alta demanda y fomentar relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Se llevaron a cabo cuatrocientas once (411) visitas oficiosas de verificación de publicidad, permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de difusión de la información comercial, en procura de garantizar que la publicidad dirigida a los consumidores sea clara, veraz y acorde con la normativa vigente.

Se monitorearon ciento veinticinco (125) piezas publicitarias, permitiendo identificar oportunamente posibles incumplimientos y promover la difusión de información comercial clara, veraz y transparente en beneficio de los consumidores y usuarios.

De igual manera, PROCONSUMIDOR participó activamente en la **Convención Nacional de Detallistas 2026,** celebrada los días 2 y 3 de mayo, y en **Expo Provisiones 2026,** realizada del 11 al 14 de junio en Sambil Santo Domingo, como parte de las acciones dirigidas a fortalecer la relación con el sector comercial, promover el cumplimiento de la Ley núm. 358-05 y fomentar las buenas prácticas comerciales y una cultura de transparencia en las relaciones de consumo.

La participación institucional en la Convención Nacional de Detallistas permitió estrechar vínculos con los principales actores del comercio detallista, generando un espacio de diálogo e intercambio de buenas prácticas orientadas a fortalecer la confianza entre consumidores y proveedores. Asimismo, contribuyó a sensibilizar a los comerciantes sobre la importancia del cumplimiento de la normativa vigente, promoviendo mercados más competitivos, responsables y enfocados en la protección de los derechos de los consumidores.

De igual manera, en **Expo Provisiones 2026,** PROCONSUMIDOR instaló un stand de orientación donde personal técnico y orientadores en Derecho de Consumo brindaron asistencia a los visitantes, ofreciendo información sobre sus derechos, respondiendo inquietudes y promoviendo el consumo responsable. Como parte de esta actividad, el director ejecutivo, **Eddy Alcántara,** impartió la conferencia magistral **"Economía Global y Fluctuación de la Canasta Básica",** en la que abordó el comportamiento de los precios de los alimentos y destacó las acciones implementadas para contribuir a la estabilidad del mercado nacional. Estas iniciativas fortalecieron la presencia institucional, acercaron los servicios de PROCONSUMIDOR a la ciudadanía y reafirmaron el compromiso de la institución con la educación, la orientación y la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizó un (1) operativo preventivo, por motivo al día de los padres, permitiendo verificar las prácticas comerciales implementadas durante estas temporadas de alta demanda y fomentar relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Se llevaron a cabo trescientas noventa y cuatro (345) visitas oficiosas de verificación de publicidad, permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de difusión de la información comercial, en procura de garantizar que la publicidad dirigida a los consumidores sea clara, veraz y acorde con la normativa vigente.

Se monitorearon noventa y cuatro (116) piezas publicitarias, permitiendo identificar oportunamente posibles incumplimientos y promover la difusión de información comercial clara, veraz y transparente en beneficio de los consumidores y usuarios.

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer y segundo trimestre del año 2026, no se emitieron informes de no conformidad, debido a que los casos evaluados no presentaron hallazgos que lo ameritaran.

Durante el segundo trimestre del año 2026, no se emitieron informes de no conformidad, debido a que los casos evaluados no presentaron hallazgos que lo ameritaran.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se emitió un (1) informe de no conformidad.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron mil cuatrocientos treinta (1430) verificaciones de la canasta básica alimentaria, permitiendo dar seguimiento a las condiciones de comercialización y contribuir al control y supervisión de los precios en este sector. Este ha sido la ejecución de productos según unidad de medida.

Tabla 5. Verificaciones realizadas por el DEPTO. PUBLICIDAD Y PRECIOS según trimestre, (enero-septiembre) 2026

Nombre Verificaciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Canasta Básica Alimentaria	1430	1430	1,430
Ferretería	42	42	42
Farmacias	14	28	28
Electrodomésticos	0	9	0
Escolares	0	0	12
Artículos de temporada	0	3	0
Artículos de aseo personal e higiene	14	28	28

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron mil cuatrocientos treinta (1430) verificaciones de la canasta básica alimentaria, permitiendo dar seguimiento a las condiciones de comercialización y contribuir al control y supervisión de los precios en este sector. Este ha sido la ejecución de productos según unidad de medida.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizaron mil cuatrocientos treinta (1,430) verificaciones de la canasta básica alimentaria, permitiendo dar seguimiento a las condiciones de comercialización y contribuir al control y supervisión de los precios en este sector. Este ha sido la ejecución de productos según unidad de medida.

Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron tres (3) análisis de productos del mes, correspondientes a chinóla en enero, ají en febrero y remolacha en marzo, los cuales sirvieron de base para la generación de contenidos informativos y de orientación institucional.

Durante el segundo del año 2026, se realizaron tres (3) análisis de productos del mes, correspondientes a el pepino en abril, el ajo en mayo y el limón criollo en junio, los cuales sirvieron de base para la generación de contenidos informativos y de orientación institucional.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizaron tres (3) análisis de productos del mes, correspondientes a tomate Bugalu en el mes de julio, el rábano en el mes de agosto y en el mes de septiembre Lechuga repollada, los cuales sirvieron de base para la generación de contenidos informativos y de orientación institucional.

Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron alertas, seguimientos e informes relacionados con publicidad, precios y promociones, generando información técnica para la identificación oportuna de posibles riesgos y situaciones que pudieran afectar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre de 2026, no hubo ninguna anomalía en el proceso de verificación y levantamiento de precios. No se detectaron alertas, seguimientos e informes relacionados con publicidad, precios y promociones, generando información técnica para la identificación oportuna de posibles riesgos y situaciones que pudieran afectar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Durante el tercer trimestre de 2026, no hubo ninguna anomalía en el proceso de verificación y levantamiento de precios. No se detectaron alertas, seguimientos e informes relacionados con publicidad, precios y promociones, generando información técnica para la identificación oportuna de posibles riesgos y situaciones que pudieran afectar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de gestión de la subsanación, análisis, control de plazos y remisión de expedientes de reclamaciones y denuncias para conciliación o derivación, conforme a los procedimientos institucionales establecidos. En este período, se recibieron un total de 1,016 casos, de los cuales se trabajaron 904 expedientes, correspondientes a acuerdos, no acuerdos, desistimientos, incomparecencias, mediaciones infructuosas y casos de desinterés, garantizando el debido proceso y la adecuada gestión de los expedientes dentro del sistema de atención al consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026 se recibieron 1,187 casos, de los cuales se trabajaron 997 terminadas en acuerdos, no acuerdos, desistimientos, incomparecencias, mediaciones infructuosas, consumidores no localizados, orientaciones al consumidor y casos de desinterés, garantizando el debido proceso y la adecuada gestión de los expedientes dentro del sistema de atención al consumidor.

Consumidores y proveedores reciben servicios de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo

Durante el primer trimestre del año 2026, se gestionó el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores mediante la realización de audiencias y el seguimiento de los casos sometidos a conciliación. En este período, se documentaron quinientos sesenta y seis (566) acuerdos de un total de seiscientos cuarenta y tres (643) casos que concluyeron con acuerdo o no acuerdo, evidenciando la efectividad de los mecanismos de conciliación implementados para la solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.

Durante el segundo trimestre del año 2026, de un total de setecientos diecinueve (719) casos concluidos en acuerdos y no acuerdo, seiscientos cincuenta y dos fueron acuerdos (652) evidenciando la efectividad de los mecanismos de conciliación implementados para la solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.

En ese sentido, se han vinculado en la carpeta de evidencias una muestra de 16 actas de acuerdo de los meses abril, mayo y junio del presente año 2026.

Durante el tercer trimestre del año 2026, de la totalidad de los setecientos cuarenta y cinco (745) casos concluidos en esta fase conciliatoria como acuerdos y no acuerdos, seiscientos sesenta (660) correspondieron a acuerdos conciliatorios, evidenciando que se mantiene la efectividad de los mecanismos conciliatorios implementados para la solución alternativa de conflictos.

En ese orden, fueron vinculados a la carpeta de evidencias una muestra de 12 actas de acuerdo de los meses julio, agosto y septiembre del presente año 2026.

Consumidores y proveedores reciben seguimiento a acuerdos, compromisos y resultados derivados de procesos conciliatorios

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento a los acuerdos y resultados derivados de los procesos conciliatorios realizados de manera virtual, con el propósito de promover la solución efectiva de los conflictos de consumo. En este período, se realizaron trescientas ochenta y ocho (388) conciliaciones virtuales, de las cuales trescientas sesenta y ocho (368) concluyeron con acuerdo, evidenciando un alto nivel de efectividad en los mecanismos de conciliación implementados por la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento a los acuerdos y resultados derivados de los procesos conciliatorios realizados de manera virtual, con el propósito de promover la solución efectiva de los conflictos de consumo. En este período, se realizaron trescientas setenta y siete (377) conciliaciones virtuales, de las cuales trescientas sesenta y ocho (368) concluyeron con acuerdo, evidenciando un alto nivel de efectividad en los mecanismos de conciliación implementados por la institución.

En ese mismo orden, en el tercer trimestre se realizaron quinientas seis (506) conciliaciones virtuales, de las cuales concluyeron como acuerdo cuatrocientas noventa y cuatro (494) evidenciando un alto nivel de efectividad en los mecanismos de conciliación implementados por la institución.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó la aplicación, tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción del servicio de conciliación, con el propósito de evaluar la calidad de la atención brindada y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. De un total de 643 casos concluidos en conciliación durante el período, se programó aplicar encuestas al 20% de los casos, equivalente a 129 encuestas; no obstante, se realizaron 226 encuestas, superando la meta establecida y alcanzando un nivel de ejecución de 100%, lo que contribuye a fortalecer el monitoreo y la mejora continua de los servicios institucionales ofrecidos a la ciudadanía.

Durante el segundo trimestre del año 2026, de los 997 casos concluidos, debieron aplicarse 200 encuestas, correspondiente al 20%, no obstante, se aplicaron 311, alcanzando un nivel de ejecución de 100%, lo que contribuye a fortalecer el monitoreo y la mejora continua de los servicios institucionales ofrecidos a la ciudadanía.

Asimismo, durante el tercer trimestre del año 2026 se programaron y ejecutaron un total de 201 encuestas, cumpliendo la asignación otorgada al 100%.

Han sido vinculadas a la carpeta de evidencias una muestra de 9 encuestas correspondiente al segundo trimestre y correspondientes al tercer trimestre se han vinculado 10 encuestas.

División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones orientadas a la gestión integral de los expedientes recibidos, se realizó su revisión y depuración conforme a los procedimientos institucionales, y se gestionaron las solicitudes de subsanación requeridas, garantizando la correcta clasificación de los casos para su posterior derivación o tratamiento correspondiente dentro del proceso de atención al consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron 2,213 casos, los cuales se enviaron a la Unidad de Análisis Preliminar un total de 2,213 RECLAMACIONES, IMPROCEDENCIAS, MEDIACIONES, Y DENUNCIAS, para su posterior análisis dentro de las cuales se enviaron al Departamento de Conciliación un total de 1,848 reclamaciones y se declararon 138 improcedencias.

Tabla 6. Expedientes recibidos y analizados por la DIVISIÓN ANÁLISIS PRELIMINAR DE RECLAMACIONES durante el primer y segundo trimestre (enero-junio) del 2026

Nombre expediente	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Reclamaciones	1883	1348
Resolución de improcedencias	157	138
Denuncias analizadas	191	227
Mediaciones		500
Reinicio de la comercialización	N/A	N/A
Contratos de adhesión analizados	83	54
Análisis y revisión de resoluciones	498	249
Sanción y cierre de comercialización	174	205
Suspensión y sanción de comercios	N/A	149
Concursos	217	327

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Ejecución del Gasto y Aplicaciones Financieras

Del total del presupuesto aprobado para PROCONSUMIDOR en el año 2026, al 30 de septiembre se habían ejecutado RD239,428,424.86 Según la clasificación por objeto del gasto, el 67.86% correspondió a 2.1 Remuneraciones y Contribuciones, el 58.15% a 2.2 Contratación de Servicios, el 60.62% a 2.3 Materiales y Suministros, el 44.17% a Transferencias Corriente y el restante 54.68% a 2.6 de Bienes Muebles, inmuebles e intangible.

Tabla 6. Repúbl ica Dominicana: Ejecución de gastos y aplicaciones financieras del Fondo General según objeto del gasto por trimestre (en RD$250,21 1,376.84), cortado al 30 de septiembre del 2026.

Detalle	TOTALES					
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.6	TOTAL
Presupuesto Inicial	289,792,251.00	45,923,400.00	5,920,000.00	1,320,000.00	4,500,000.00	**347,455,651.00**
Presupuesto Modificado	289,792,251.00	43,054,755.00	9,888,645.00	1,320,000.00	3,400,000.00	**347,455,651.00**
Ejecución Julio-Sept.	**197,499,956.13**	**33,635,782.99**	**5,903,522.16**	**530,000.00**	**1,859,163.58**	**239,428,424.86**
% Ejecución Enero-Sept.	**67.86%**	**58.15%**	**60.62%**	**44.17%**	**54.68%**	**65.90%**

Fuente: Reporte del SIGEF. Notas: Gasto devengado.
Notas: Se presenta la clasificación objetal del gasto al nivel de cuenta. Fecha de imputación: último día del mes analizado. Fecha de registro: el día 10 del mes siguiente al mes analizado. **Objetos del gasto:** 2.1-Remuneraciones y Contribuciones, 2.2-Contratación de Servicios, 2.3-Materiales y Suministros, 2.4-Transferencias corrientes y 2.6-Bienes Muebles, Inmuebles Intangibles.

Departamento Financiero

Gestión Financiera y Presupuestaria implementada

Durante el primer trimestre de 2026, se realizaron las reposiciones de cajas chicas correspondientes al Departamento Administrativo (dos reposiciones) y a las oficinas de San Pedro de Macorís y San Francisco de Macorís, por un monto total de RD$61,000.84, contribuyendo al adecuado funcionamiento de las operaciones institucionales.

De igual manera, se elaboró y remitió el informe correspondiente al Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 88%, lo que refleja el nivel de cumplimiento en la gestión y ejecución presupuestaria institucional.

Durante el segundo trimestre de 2026, hemos cumplido con las siguientes obligaciones.

- Gestión de registro de pagos equivalente al 82% del total recibido y se pagó un 79%.
- Se realizaron modificaciones de apropiación y cuota presupuestaria por un total equivalente al %.
- Fueron remitidos 9 oficios de solicitud de cuotas de pago al MICM.
- Se realizó 1 reprogramación financiera en los 3 productos institucionales.
- Se remitieron 3 ejecuciones presupuestarias a la oficina de transparencia y 1 a la Dirección ejecutiva.
- se realizaron pagos de cajas chicas (Departamento Administrativo y regionales) y viáticos (correspondiente a los viajes a provincias del equipo de inspectores y orientadores) conforme las solicitudes, equivalente al 100% del total requerido.
- Se elaboro y remitió el informe correspondiente al Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 88%, lo que refleja el nivel de cumplimiento en la gestión y ejecución presupuestaria institucional.
- Se realizó el inventario de activos fijos con corte semestral al 30/06/2026
- Se presentaron las 3 declaraciones juradas correspondiente al IR3 (abril, mayo y junio) acorde a las políticas de cumplimiento de la DGII.
- Se conciliaron las 3 cuentas bancarias institucionales para un total de 9 conciliaciones.
- Se realizaron 3 informes de ingresos según fuentes por captación directa en la cuenta colectora de la institución.

Durante el tercer trimestre de 2026, fueron cumplidas las siguientes obligaciones.

- Gestión de registro de pagos equivalente al 93% del total recibido.
- Se realizaron modificaciones de apropiación y cuota presupuestaria por un total equivalente al 90%.
- Fueron remitidos Siete (7) oficios de solicitud de cuotas de pago al MICM.
- Se realizó una (1) reprogramación financiera en los tres (3) productos institucionales.
- Se remitieron tres (3) ejecuciones presupuestarias a la oficina de transparencia y tres (3) a la Dirección ejecutiva.
- Se realizaron pagos de cajas chicas (Departamento Administrativo y regionales) y viáticos (correspondiente a los viajes a provincias del equipo de inspectores y orientadores) conforme las solicitudes, equivalente al 100% del total requerido.
- Se elaboro y remitió el informe correspondiente al Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 88%, lo que refleja el nivel de cumplimiento en la gestión y ejecución presupuestaria institucional.

- Se presentaron las tres (3) declaraciones juradas correspondiente al IR3 (Juliol, agosto y septiembre) acorde a las políticas de cumplimiento de la DGII.
- Se conciliaron las tres (3) cuentas bancarias institucionales para un total de nueve (9) conciliaciones.
- Se realizaron tres (3) informes de ingresos según fuentes por captación directa en la cuenta colectora de la institución.

Departamento Administrativo

Durante el periodo enero-septiembre del año 2026, el Departamento Administrativo ejecutó la gestión de pagos y servicios básicos de manera continua y organizada, garantizando el cumplimiento de las obligaciones operativas de la institución, manteniendo un manejo eficiente de los pagos durante el trimestre, con un incremento en las operaciones en marzo debido al cierre de obligaciones. Los servicios básicos se mantuvieron constantes, reflejando una adecuada planificación y control de gastos recurrentes.

De igual manera, se gestionó oportunamente el pago de los servicios y recursos necesarios para el funcionamiento institucional, incluyendo: Claro, Ayuntamiento, CAASD, EDEESTE, EDENORTE, EDESUR. Pólizas: World Wide seguro (Semestral), Seguros Reservas Vehículos (Anual), Seguros Reservas Incendio y líneas aliadas (Anual). Locales: San Francisco, Nagua, Hato Mayor, La Romana, Barahona, Punto GOB San Cristóbal, Punto GOB Megacentro, Punto GOB Sambil, Punto GOB Occidental Malí, Punto GOB. Santiago. En este período se procesó el pago de un total de 62 facturas, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios institucionales.

En otro orden, se realizaron los arqueos mensuales a la caja chica institucional por parte de la Unidad de Auditoría de la Contraloría, verificando el adecuado manejo, control y custodia de los fondos asignados, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control interno y transparencia institucional.

Se gestionó y administró oportunamente los pagos de los servicios y recursos necesarios para el funcionamiento Institucional. En este período se procesó el pago de un total de 105 facturas a diferentes Proveedores, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios Institucionales.

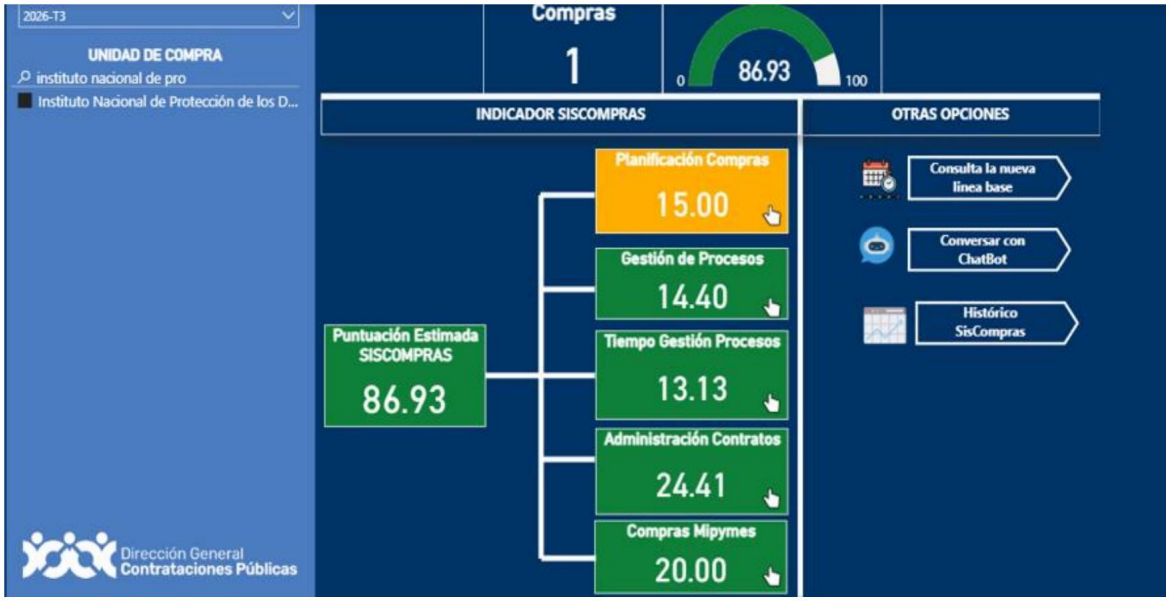
Compras y Contrataciones Gestionadas

La División de Compras y Contrataciones, realizó en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo el Plan Anual de Compras y Contrataciones, correspondiente al año 2026, el cual fue cargado y publicado en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP), a los fines de proceder a la ejecución de este.

En cuanto a la ejecución del PACC 2026, para el primer trimestre hubo procesos de compras planificados en el PACC, por lo que fue publicado los procesos correspondientes solo al mes de marzo. Asimismo, fue gestionado el 100% de los procesos que fueron publicados en otros trimestres del 2025 y que en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP) su cronograma contemplaba actividades pautadas para el primer trimestre del 2026.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en cuanto a la ejecución del PACC hubo un total de 31 procesos publicados en el SECP, de los cuales fue gestionado el 93.5%, el porcentaje restante equivale a dos procesos, uno de ellos en recepción de ofertas y el otro en análisis. En el SISCOMPRAS PROCONSUMIDOR obtuvo una puntuación de 81.83, tal como se detalla a continuación.

En cuanto a la ejecución del PACC 2026 para el tercer trimestre, fue gestionado el 100% de los procesos que fueron publicados en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP) su cronograma contemplaba actividades pautadas, logrando un total de (68) compras por debajo del umbral, contratación menor (5) y contrataciones simplificadas un total de (5), reflejando un aumento considerable en los procesos y ejecución efectiva con un total glotal de (78). En el SISCOMPRAS Pro Consumidor obtuvo una puntuación de **86.93** puntos de 100%, tal como se detalla a continuación.



En el tercer trimestre reportado, se evaluaron setenta y nueve (79) proveedores y cerrados la misma cantidad de contratos y se procesó los pagos de los procesos de compras ejecutados reflejando un total de 88 expedientes a diferentes Proveedores, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios Institucionales.

División de Archivo y Correspondencia

Gestión Documental y Control Interno establecida

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó la administración, organización y custodia de la documentación institucional, atendiendo un total de 1,110 correspondencias remitidas por departamentos internos hacia entidades externas a través del mensajero institucional y 379 correspondencias provenientes de entidades externas dirigidas a departamentos internos de la institución, garantizando el flujo oportuno de la información y el adecuado control documental.

Durante el segundo trimestre de 2026, se atendieron un total de 954 correspondencias remitidas por departamentos internos hacia entidades externas a través del mensajero institucional y 238 correspondencias provenientes de entidades externas dirigidas a departamentos internos de la institución, garantizando el flujo oportuno de la información y el adecuado control documental.

De igual manera, se incorporó una matriz de registro de regalos, con el propósito de documentar y llevar el control de todos los obsequios que sean recibidos o enviados a cualquier colaborador de la institución. Esta herramienta fortalece la transparencia y la trazabilidad en la gestión de estos registros, en cumplimiento de las normas de integridad institucional.

Durante el tercer trimestre de 2026, se atendieron un total de 954 correspondencias remitidas por departamentos internos hacia entidades externas a través del mensajero institucional y 225 correspondencias provenientes de entidades externas dirigidas a departamentos internos de la institución, garantizando el flujo oportuno de la información y el adecuado control documental.

División de Servicios Generales

Gestión Documental y Control Interno establecida

Durante el periodo enero-septiembre de 2026, se realizó el despacho de bienes, materiales y suministros a las diferentes áreas de la institución, atendiendo un total de 143 requisiciones conforme a los requerimientos recibidos, contribuyendo al desarrollo oportuno de las actividades operativas y administrativas.

Durante el tercer trimestre de 2026, se realizó el despacho de bienes, materiales y suministros a las diferentes áreas de la institución, atendiendo un total de 146 requisiciones conforme a los requerimientos recibidos, contribuyendo al desarrollo oportuno de las actividades operativas y administrativas.

Almacén y Suministro

Durante el primer trimestre del año 2026, el área de almacén mostró una evolución positiva en el control del inventario. Se pasó de una acumulación significativa en enero a una mejor distribución y rotación en febrero y marzo, logrando mayor equilibrio entre entradas y salidas. El trimestre cerró con una mejora notable en la gestión de inventarios, pasando de una acumulación elevada a un sistema más equilibrado y eficiente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el área de almacén continuó consolidando los avances alcanzados en la gestión del inventario. Se mantuvo un adecuado control de las entradas y salidas de bienes, favoreciendo una distribución eficiente y una rotación constante de los productos almacenados. Como resultado, se preservó el equilibrio en los niveles de inventario, fortaleciendo la eficiencia operativa y garantizando una administración más organizada y oportuna de los recursos disponibles.

Durante el tercer trimestre del año 2026, el área de almacén mostró una evolución positiva en el control del inventario. Se pasó de una acumulación significativa en julio a una mejor distribución y rotación en agosto y septiembre, logrando mayor equilibrio entre entradas y salidas. El trimestre cerró con una mejora notable en la gestión de inventarios, pasando de una acumulación elevada a un sistema más equilibrado y eficiente.

Mantenimientos Preventivo/Correctivo y Control de Movimiento Flotilla Vehicular

Durante el primer trimestre se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular de acuerdo con la programación, con un total de 9 mantenimientos preventivos y correctivos a la flotilla vehicular de la institución.

De igual modo, las salidas de servicio al área metropolitana y al interior se ejecutaron de acuerdo con las solicitudes recibidas de las diferentes áreas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se atendieron 696 solicitudes de transporte diario, garantizando el traslado oportuno del personal para el desarrollo de las actividades administrativas y técnicas de la institución.

Sección de Mayordomía

Durante el período enero-marzo de 2026, la Sección de Mayordomía ejecutó de manera continua labores de limpieza, mantenimiento y apoyo logístico, garantizando condiciones adecuadas de higiene, orden y funcionalidad en las distintas áreas institucionales.

Estas acciones comprendieron la limpieza diaria de oficinas, pasillos, baños, techos, puertas, ventanales, escaleras, parqueos, patios y comedor de empleados, así como el lavado de utensilios, vaciado de zafacones, retiro y disposición diaria de desechos, escombros y maleza, poda de jardineras, gramas y matas, deshierbe de áreas exteriores, abastecimiento de bebederos de agua y reposición de papel, jabón y gel antibacterial en los dispensadores.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron tres (3) fumigaciones en las instalaciones institucionales, con el propósito de preservar condiciones adecuadas de higiene y salubridad. Asimismo, se ejecutaron diversos trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de climatización, entre ellos el cambio de filtro y recarga de refrigerante del equipo de aire acondicionado de las áreas de Servicio al Usuario y Acceso a la Información; el mantenimiento profundo de la unidad correspondiente a la Dirección Ejecutiva y al área de Correspondencia de la Dirección de Recursos Humanos; y el mantenimiento ejecutivo con su respectivo mantenimiento preventivo a los equipos programados durante el período, contribuyendo a garantizar su óptimo funcionamiento y prolongar su vida útil.

Durante el período Julio-septiembre de 2026, la Sección de Mayordomía ejecutó de manera continua labores de la institución. Durante este trimestre se mantuvieron las áreas institucionales en condiciones adecuadas de limpieza, higiene y organización. Se garantizó la atención continua de las áreas comunes y administrativas, así como el abastecimiento de los insumos básicos de higiene. Asimismo, se realizaron labores de mantenimiento de las áreas exteriores y jardinería, contribuyendo a mejorar la presentación y funcionalidad de las instalaciones.

Mantenimientos Preventivo/Correctivo y Control de Movimiento Flotilla Vehicular

Durante el tercer trimestre se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular de acuerdo con la programación, con un total de 14 mantenimientos preventivos y correctivos a la flotilla vehicular de la institución.

De igual modo, las salidas de servicio al área metropolitana y al interior se ejecutaron de acuerdo con las solicitudes recibidas de las diferentes áreas.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Planificación, Seguimiento y Evaluación Institucional Gestionados

Durante el primer trimestre del año 2026 se desarrollaron las actividades preparatorias para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2029, incluyendo reuniones de trabajo con las áreas responsables, el levantamiento de información institucional y la recopilación de insumos técnicos necesarios para la construcción del instrumento de planificación. Estas acciones permitieron consolidar la información de base que serviría de apoyo para la definición de los objetivos, estrategias y líneas de acción que orientarían la gestión institucional durante el período 2026-2029.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinó y desarrolló el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2029 de PROCONSUMIDOR, mediante la recopilación, análisis y sistematización de información relevante para la definición de los objetivos estratégicos, resultados esperados, indicadores y líneas de acción que orientarán la gestión institucional durante el período. Este proceso se realizó en consonancia con las directrices emitidas por los órganos rectores del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y las prioridades institucionales en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se elaboraron y remitieron oportunamente los informes de seguimiento correspondientes a la planificación institucional, garantizando el cumplimiento de los requerimientos establecidos por los organismos de control y seguimiento de la gestión pública.

Durante tercer trimestre del año 2026, se dio seguimiento al desarrollo del proceso de diagramación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2029 a los fines de publicación.

Planificación, Formulación y Revisión del Plan Operativo Anual (POA) 2026

Durante el trimestre del año 2026, se coordinó y sistematizó la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2026 de las diferentes áreas organizacionales de PROCONSUMIDOR, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales, las políticas públicas nacionales y el marco normativo vigente. De igual manera, se realizó la revisión, validación y consolidación de las metas y actividades programadas por las distintas dependencias, con el propósito de fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron las acciones de seguimiento, análisis y revisión del Plan Operativo Anual (POA) 2026 de las distintas áreas organizacionales de PROCONSUMIDOR. Este proceso comprendió la verificación de las actividades ejecutadas, la revisión de las evidencias que sustentan su cumplimiento y el análisis del avance de las metas programadas para el trimestre, con el propósito de validar la ejecución física de los compromisos institucionales, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el monitoreo y la evaluación del desempeño institucional.

Durante el Tercer (3er.) trimestre del año 2026, se coordinó la revisión, validación y consolidación de las metas y actividades programadas por las distintas dependencias, con el propósito de fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales, las políticas públicas nacionales y el marco normativo vigente.

Fortalecimiento de las Oficinas Provinciales

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la capacidad operativa institucional, durante el primer trimestre se realizó un levantamiento de necesidades en las oficinas provinciales de PROCONSUMIDOR, identificando requerimientos de mobiliario y equipamiento para mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Como resultado de este proceso, se entregó mobiliario a las oficinas de Punta Cana, San Juan de la Maguana y San Pedro de Macorís, contribuyendo al fortalecimiento de la presencia institucional y a la mejora de la atención brindada a los consumidores en dichas localidades.

Como parte de las acciones orientadas incrementar la capacidad operativa institucional, durante el tercer trimestre se continuo el análisis y levantamiento de las necesidades en las oficinas provinciales de Pro Consumidor, identificando requerimientos de mobiliario, readecuación de infraestructura y equipamiento de oficinas para mejorar las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Como resultado de este proceso se entregó mobiliario a las oficinas que estaban en necesidad de hacerles cambio mejoramiento, y se realizaron aperturas de nuevas oficinas ubicadas en Cotuí, Ocoa, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la presencia institucional en más provincias del País, y mejorar la atención brindada a los consumidores en dichas localidades.

Diseño y Actualización de la Matriz de Alineación POA-PACC-Presupuesto

Durante el primer trimestre del año 2026, fue elaborada y actualizada la Matriz de Alineación POA-PACC-Presupuesto 2026, como herramienta de gestión orientada a fortalecer la articulación entre la planificación operativa, la programación de las contrataciones y la asignación presupuestaria institucional. Esta matriz permite asegurar

la coherencia entre las metas y actividades contempladas en el Plan Operativo Anual (POA), los requerimientos de contratación establecidos en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Durante el Segundo y Tercer trimestre del año 2026, dicha matriz se ha ido alimentando con las informaciones actualizadas a medida que se vayan realizando y cumpliendo las actividades y asignaciones del área. Esta matriz permite asegurar la coherencia entre las metas y actividades contempladas en el Plan Operativo Anual (POA), los requerimientos de contratación establecidos en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Alertas de Seguridad de Productos y Servicios Publicados

Durante el primer trimestre de 2026, se trabajó en la elaboración y gestión de alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos para los consumidores, las cuales fueron remitidas al Departamento de Comunicaciones para su publicación y difusión. Como resultado de esta labor, fueron publicadas tres (3) alertas de seguridad, con el objetivo de informar oportunamente a la población y prevenir posibles afectaciones a la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores.

Las alertas publicadas corresponden a alerta de seguridad y retiro voluntario de producto RECALL:

- 35W Lithium PoE UPS & USB-C power bank (Banco de energía con batería de litio)
- Quemador de horneado Estufa Frigidaire (Varios Modelos)
- PISTOLAS Y ESCOPETAS DE JUGUETE DE HIDROGEL

Durante el segundo trimestre de 2026, se trabajó en la elaboración y gestión de alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos para los consumidores, las cuales fueron remitidas al Departamento de Comunicaciones para su publicación y difusión. Como resultado de esta labor, fueron publicadas tres (3) alertas de seguridad, con el objetivo de informar oportunamente a la población y prevenir posibles afectaciones a la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores.

Las alertas publicadas corresponden a:

1. Hervidores Eléctricos- Modelos ”Enfinigy” y "Enfinigy"
2. Placas de montaje para dispositivos de notificaciones de sensores de sistema HoneywellSystem Sensor Mounting Plates
3. Vehículos Hyundai, modelos PALISADE (XL3), PALISADE HEV (LX3 HEV), año 2026

Las alertas de seguridad publicadas durante este **3er Trimestre del año 2026,** están relacionadas con diferentes tipos de productos, destacándose entre ellos juguetes, productos eléctricos y electrodomésticos, vehículos, así como otros bienes de consumo y uso personal.

Durante el Tercer trimestre de 2026, se trabajó en la elaboración y gestión de alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con posibles riesgos o inseguros para los consumidores, las cuales fueron remitidas al Departamento de Comunicaciones y Tecnología para su publicación y difusión.

Como resultado de esta labor, fueron publicadas Tres (3) alertas de seguridad y retiro voluntario de producto para este periodo de un gran número de alertas recibidas, para realizar el proceso de análisis y depuración, confirmar o verificar lo que aplica por estar en el mercado local, pudiendo afectar a usuarios y consumidores a nivel nacional.

Las tres (03) publicadas en este 3er Trimestre corresponden a Licuadoras eléctricas portátiles profesionales marca SAMMI, (03 agosto 2026, Juguete de madera TooyBing, (24 agosto 2026), y Secador Remington (24 agosto 2026).Las actuaciones comprenden aspectos cuatro aspectos específicos:

1. Emisión y difusión de alertas de seguridad de productos.
2. Inspección, vigilancia y retiro de productos no aptos o que presentan irregularidades.
3. Acciones de prevención, educación y coordinación interinstitucional.
4. Destrucción y disposición final de mercancías retiradas o decomisadas, siempre que apliquen los casos.

La seguridad de los productos constituye un componente esencial de la protección efectiva de los derechos de los consumidores. La institución dispone de un Servicio de Seguridad de Productos destinado a advertir a la ciudadanía sobre irregularidades detectadas en productos comercializados nacional o internacionalmente que puedan presentar posibles riesgos.

El objetivo de identificación temprana de productos peligrosos o riesgosos que permite advertir a los consumidores antes de que ocurran accidentes o daños graves o irreversibles, reducción de productos inseguros en el mercado, ya sean mercancías defectuosas, riesgosas, vencidas, adulteradas, falsificadas o deterioradas continúen disponibles en los comercios y establecimientos.

Estas acciones disminuyen gradualmente y eliminan la posibilidad de que determinados productos vuelvan a ser comercializados o estén al alcance de los usuarios y consumidores, mantener informados oportunamente a la población para prevenir posibles afectaciones a la salud, seguridad e intereses económicos de los todos los usuarios y consumidores.

En lo que va transcurrido de enero-septiembre correspondiente al 2026, se han gestionado y recibido un total de 58 alertas de seguridad de productos, dentro de las cuales tenemos analizadas, depuradas y publicadas, según detallamos:

- 09 alertas publicadas en el portal institucional ProConsumidor https://proconsumidor.gob.do/alertas-de-consumo/
- 06 alertas de vehículos que los concesionarios no tienen disponible la solución
- 01 alerta trabajada con DIGEMAPS pendiente de mantener en vigilancia la existencia de los productos alertados en el mercado de Rep. Dom.
- 10 alertas de Productos pendiente de confirmación por representantes de marca.
- 32 alertas depuradas no publicadas por no aplicar o corresponder a productos comercializados o presentes en mercado de RD.

En este sentido, Pro Consumidor, en su condición de entidad encargada de la protección de los derechos del consumidor y autoridad nacional vinculada a la vigilancia del mercado, desarrolla mecanismos para identificar productos que puedan representar riesgos para la salud y seguridad de los consumidores.

De acuerdo a los procesos institucionales, las alertas se originan partir de un análisis y estudios realizados a productos, notificaciones de fabricantes, representantes de marcas, importadores, productores o distribuidores, así como en alertas emitidas por otros países, autoridades competentes tanto a nivel interinstitucional como homólogos internacionales, y por países miembros de la Red de Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados Americanos (RCSS).

Pro Consumidor ejecuta labores coordinadas entre las autoridades responsables de la protección de la salud, de inspección y vigilancia del mercado consideradas en actuaciones de seguridad para tomar medidas correctivas, destinadas a identificar productos riesgosos, adulterados, falsificados, vencidos, deteriorados, sin etiquetado o que presenten otras condiciones que puedan representar riesgos para los consumidores o usuarios.

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados

Durante el primer trimestre de 2026, se realizaron actividades de fortalecimiento del sistema de gestión institucional, incluyendo el levantamiento y documentación de procesos, la actualización de procedimientos y demás documentos del sistema de gestión, así como el seguimiento a las oportunidades de mejora y acciones correctivas, contribuyendo a la mejora continua de la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se desarrollaron las acciones necesarias para avanzar en el proceso de certificación de PROCONSUMIDOR bajo las normas ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021. Como parte de este proceso, se realizaron auditorías internas, jornadas de capacitación al personal y actividades de revisión, adecuación y fortalecimiento de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, así como las coordinaciones requeridas para el cumplimiento de los requisitos establecidos por dichas normas. Estas acciones permitieron evaluar el nivel de cumplimiento institucional, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las capacidades del personal, contribuyendo al avance de la institución hacia la obtención de las certificaciones en materia de gestión antisoborno y gestión del cumplimiento.

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), implementado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), constituye una herramienta de evaluación orientada a medir el nivel de desarrollo institucional, transparencia y cumplimiento de las normativas que rigen la gestión pública en las entidades del Estado dominicano.

Durante el primer trimestre de 2026, PROCONSUMIDOR dio seguimiento a los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), mediante la recopilación y carga oportuna de las evidencias requeridas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento de los estándares establecidos para la mejora continua de la administración pública.

Durante el tercer trimestre del año 2026, PROCONSUMIDOR, a través de la carga oportuna de evidencias en la plataforma, cerró el período con una puntuación de 70.72%, reflejando avances en el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el primer trimestre de 2026, se apoyó la elaboración y actualización de la Política de Integridad y Anticorrupción, así como la formulación del Plan de Ética e Integridad Institucional, con el propósito de fortalecer los mecanismos de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en cumplimiento de las disposiciones y lincamientos establecidos para la gestión pública.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se continuó fortaleciendo la política institucional de ética, integridad y transparencia mediante la ejecución y seguimiento de acciones orientadas a promover una cultura de cumplimiento y prevención de la corrupción. Asimismo, fue juramentado el nuevo Oficial de Cumplimiento Institucional,

responsabilidad que pasó a ser desempeñada por el encargado del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

Gestión Organizativa y Modernización de Servicios Fortalecidas

Durante el primer trimestre de 2026, se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión organizativa y la modernización de los servicios institucionales, mediante la actualización y seguimiento de la estructura organizativa, el Manual de Organización y Funciones.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortaleció la gestión organizativa y la modernización de los servicios institucionales mediante la actualización y codificación de los formularios de procesos, implementando una nueva estructura de códigos más corta y de fácil identificación. Asimismo, se codificó la matriz de responsabilidades; se actualizaron las matrices de riesgos, de cumplimiento y de alineación de políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión; y se incorporó al Manual de Cargos Comunes de PROCONSUMIDOR la coletilla relativa a los compromisos en materia de antisoborno y cumplimiento.

De igual manera, se reestructuró el procedimiento de gestión documental junto con su Listado Maestro de Documentos, se desarrollaron campañas de socialización sobre la auditoría interna para fortalecer el conocimiento y la participación del personal en este proceso, y se dio seguimiento a las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna mediante la

elaboración y ejecución de su correspondiente plan de acción, con el propósito de fortalecer la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Carta Compromiso al Ciudadano Gestionada

Durante el primer trimestre de 2026 se dio seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de PROCONSUMIDOR, mediante la coordinación de las acciones requeridas para su actualización y cumplimiento. Estas actividades estuvieron orientadas a fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron encuestas de satisfacción en el Observatorio Nacional como parte del seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los compromisos asumidos por la institución en materia de calidad, oportunidad y atención al ciudadano.

Políticas Transversales Institucionales Gestionadas

Durante el primer trimestre de 202,6 se realizó el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de las políticas transversales institucionales, especialmente a la transversalización del enfoque de género y al cumplimiento de los requerimientos de los órganos rectores en materia de planificación y gestión pública.

Asimismo, se continuó dando seguimiento a los indicadores del SISMAP, SISCOMPRAS, Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y demás sistemas de monitoreo y evaluación de la gestión pública, con el propósito de mantener calificaciones satisfactorias, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desempeño institucional.

En el segundo trimestre del año 2026, se continuó fortaleciendo el seguimiento a los indicadores de las políticas transversales y de los sistemas de monitoreo de la gestión pública, con el fin de contribuir a la mejora continua del desempeño institucional.

En el tercer trimestre, se ejecutaron las siguientes actividades:

Realizar el levantamiento y documentación de procesos institucionales: Se cumplió con la actividad mediante el levantamiento, revisión y documentación de los procesos institucionales, incluyendo la elaboración y actualización de fichas de procesos, procedimientos, matrices y demás documentos requeridos. Estas acciones permitieron fortalecer la documentación del sistema de gestión y disponer de información estructurada para la gestión y mejora de los procesos institucionales representando el cumplimiento del 101.48% de la meta establecida para este periodo.

Tipo de documento	Elaborados (%)	No elaborados (%)	Cumplimiento respecto a la meta del 75%
Procedimiento	94.74	5.26	126.32%
Instructivo	45.00	55.00	60.00%
Manual	100.00	0.00	133.33%
Política	100.00	0.00	133.33%
Listado	100.00	0.00	133.33%
Formulario	69.59	30.41	92.79%
Ficha de Procesos	100.00	0.00	133.33%
Mapa de Procesos	100.00	0.00	133.33%
Total general	76.11	23.89	101.48%

Actualizar procedimientos, instructivos, políticas y documentos del sistema de gestión: Se cumplió con la actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión institucional, considerando los requerimientos de las áreas responsables y las necesidades identificadas durante el seguimiento. Asimismo, se gestionaron los controles de cambios y las comunicaciones relacionadas con su aprobación. La actividad tenía una meta establecida de 75 %. Ver tabla sección 1.

Coordinar la mejora de procesos institucionales con las áreas dueñas de procesos: Se cumplió con la coordinación de acciones de mejora junto con las áreas responsables de los procesos institucionales. Para ello, se realizaron revisiones y actualizaciones de procesos, apoyadas en matrices de mejora, fichas actualizadas, minutas y evidencias de socialización, contribuyendo al fortalecimiento y optimización de la gestión institucional.

Administrar la matriz institucional de oportunidades de mejora y acciones correctivas: Se cumplió con la gestión y seguimiento de las oportunidades de mejora y acciones correctivas identificadas. Se administró la matriz correspondiente y se dio seguimiento a los planes de acción, evidencias de cierre e informes, favoreciendo el tratamiento sistemático de las oportunidades de mejora institucional.

Realizar las auditorías internas del sistema de gestión: Se cumplió con la planificación y coordinación de las auditorías internas del sistema de gestión, incluyendo la elaboración y gestión del programa de auditoría interna y las acciones necesarias para su ejecución, contribuyendo a verificar el desempeño y la conformidad del sistema de gestión. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Realizar la revisión por la Dirección del sistema de gestión: Se cumplió con la realización de la revisión por la Dirección del sistema de gestión, orientada a evaluar su desempeño y establecer los acuerdos y acciones correspondientes, contemplándose el informe, el acta y los acuerdos derivados de esta instancia. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Gestionar auditorías externas del sistema de gestión: Se cumplió con la gestión de las auditorías externas del sistema de gestión, incluyendo las coordinaciones necesarias para el seguimiento y verificación del sistema basado en las normas ISO. Esta actividad contribuyó a fortalecer el proceso de evaluación externa y la sostenibilidad del sistema de gestión. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Coordinar la preparación institucional para certificaciones y mantenimiento del sistema de gestión: Se cumplió con las acciones de preparación institucional orientadas a las certificaciones y al mantenimiento del sistema de gestión, dando seguimiento a avances, brechas y evidencias requeridas. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Realizar el autodiagnóstico CAF institucional: Se cumplió con la realización del autodiagnóstico CAF institucional, utilizando la guía de autoevaluación y recopilando

las evidencias correspondientes. El ejercicio permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Elaborar el Plan de Mejora CAF: Se cumplió con las acciones asociadas a la elaboración del Plan de Mejora CAF, orientado a organizar las acciones requeridas para atender las oportunidades identificadas mediante la autoevaluación institucional. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Dar seguimiento a la implementación del Plan de Mejora: Se cumplió con el seguimiento a las acciones contempladas en el Plan de Mejora CAF, mediante la revisión de avances, actualización de la matriz de seguimiento y recopilación de evidencias. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Coordinar la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Se cumplió con las acciones de coordinación y seguimiento relacionadas con la implementación de las NOBACI, mediante la articulación con las áreas responsables y el seguimiento de evidencias y reportes. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Cargar evidencias del Indicador de Control Interno institucional: Se cumplió con la recopilación y carga de las evidencias correspondientes al Indicador de Control Interno (ICI), así como con el seguimiento de los requerimientos establecidos, fortaleciendo el monitoreo y evaluación del control interno. Ver evidencias en las carpetas establecidas.

Síntesis del Programa de Cumplimiento: Implementación del SGI; Operación y conformidad del SGI; Asesoramiento al personal; Informes sobre desempeño del SGI; y Requisitos adicionales del programa. Entre los avances identificados se encuentra la actualización del Programa de Cumplimiento y de la matriz de comunicación, reportada como ejecutada; la revisión del contexto institucional, indicada como realizada en mayo de 2026; y la planificación y coordinación de auditorías internas y externas. Asimismo, la matriz registra que la gestión de riesgos y diversas políticas fueron definidas formalmente en abril de 2026. En consecuencia, la principal conclusión para efectos de gestión es que el Programa de Cumplimiento presenta una base de planificación y avances puntuales, pero requiere un proceso de regularización y fortalecimiento de evidencias para disponer de una medición confiable del cumplimiento efectivo.

Articulación entre el POA y el Programa de Cumplimiento

Las actividades ejecutadas en el componente de Sistemas de Gestión, Control Interno y Mejora Institucional guardan relación directa con varias de las necesidades identificadas en el Programa de Cumplimiento. La documentación y actualización de procesos y documentos, la gestión de oportunidades de mejora, las auditorías, la revisión por la Dirección, la preparación para certificaciones y el fortalecimiento del control interno proporcionan mecanismos que pueden contribuir a cerrar brechas del Programa.

- La actualización documental y el control de cambios fortalecen la trazabilidad de políticas, procedimientos y documentos del SGI.
- La gestión de riesgos y acciones correctivas constituye un soporte para atender las brechas identificadas en riesgos, controles y obligaciones de cumplimiento.

- Las auditorías internas y externas proporcionan mecanismos de verificación y seguimiento que deben articularse con las actividades del Programa de Cumplimiento.
- La revisión por la Dirección y el seguimiento de acuerdos permiten consolidar decisiones, responsables, plazos y evidencias para el cierre de pendientes.
- El CAF, el Plan de Mejora, NOBACI y el ICI complementan el enfoque de mejora continua y fortalecimiento del control institucional.

Departamento de Cooperación Internacional

Acuerdos y convenios interinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados

El Departamento de Cooperación Internacional desarrolló diversas acciones de coordinación, levantamiento de información y apoyo logístico orientadas al fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales e internacionales de PROCONSUMIDOR, promoviendo espacios de cooperación, intercambio de experiencias y fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron acciones de coordinación, levantamiento de información y apoyo logístico para el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales e internacionales de PROCONSUMIDOR. Entre estas se destacan las gestiones realizadas para la participación del director ejecutivo, Dr. Eddy Alcántara, en el Segundo Congreso Internacional de Consumo y Turistas, celebrado en Buenos Aires, Argentina, así como la organización de las actividades conmemorativas del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, incluyendo el lanzamiento de la campaña de protección al consumidor.

Asimismo, se coordinaron los aspectos logísticos y organizativos para la celebración del acto de cierre de la presidencia pro tempore del Instituto Centroamericano de Estudios para la Protección del Consumidor (ICEPEN), realizado en Punta Cana, fortaleciendo los vínculos de cooperación regional en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Departamento coordinó los aspectos logísticos y organizativos para la celebración del acto de cierre de la Presidencia Pro Tempore del Instituto Centroamericano de Estudios para la Protección del Consumidor (ICEPEN), realizado en Punta Cana del 1 al 4 de junio de 2026. Este encuentro fortaleció los vínculos de cooperación regional en materia de protección de los consumidores y usuarios, con la participación de representantes de aproximadamente 50 países.

En el marco de la Presidencia Pro Tempore del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), ejercida por la República Dominicana durante el período enero-julio de 2026, se dio seguimiento al proceso de revisión, actualización y aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de dicho organismo, con la asesoría del señor Manuel Lemus, representante del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). De igual manera, se impulsó el seguimiento al Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional, con el propósito de fortalecer la integración regional y modernizar el marco normativo que regula el funcionamiento de las instituciones de protección al consumidor.

Como parte de las iniciativas desarrolladas durante la Presidencia Pro Tempore de CONCADECO, se organizaron diversos seminarios virtuales (webinars) dirigidos a las autoridades de protección al consumidor de Centroamérica. Estos espacios permitieron socializar los avances alcanzados durante la gestión, intercambiar buenas prácticas y fortalecer la coordinación regional en temas de interés común.

En el ámbito iberoamericano, PROCONSUMIDOR continuó desempeñando un papel activo en el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) 2025-2026, donde, junto con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia, lidera el Grupo de Trabajo sobre el Consumidor Turista. Como parte de esta iniciativa, se avanza en la elaboración de la Guía Iberoamericana para la Protección del Consumidor Turista, cuyo objetivo es establecer lineamientos y buenas prácticas que orienten a las autoridades de protección al consumidor de los países iberoamericanos en la prevención y atención de situaciones que puedan afectar a los consumidores durante la contratación y utilización de servicios turísticos, fortaleciendo la protección de sus derechos en el ámbito regional e internacional.

Asimismo, PROCONSUMIDOR dio seguimiento a los trabajos del Grupo de Trabajo sobre Consumo Digital y Publicidad Engañosa, liderado conjuntamente por la República Dominicana y el Perú, en el marco del FIAGC. Como resultado de esta labor, y con el apoyo del Grupo de Trabajo de Comunicación del Foro, se elaboró el Decálogo sobre Patrones Oscuros, una herramienta de sensibilización dirigida a informar a los consumidores sobre las prácticas de diseño engañoso utilizadas en entornos digitales y promover decisiones de consumo más informadas y seguras. Esta iniciativa forma parte de una campaña regional de educación y concienciación que será difundida a través de los canales de comunicación de las agencias miembros del FIAGC.

Durante el tercer trimestre de 2026, se desarrollaron acciones orientadas a fortalecer la cooperación regional e internacional, la coordinación interinstitucional y las capacidades técnicas en materia de protección al consumidor, con participación activa de la República Dominicana en los principales espacios regionales.

Cooperación y Coordinación Regional: Se dio seguimiento al proceso de revisión y actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento del CONCADECO, en coordinación con el SICA. Como parte de este proceso, el 28 de septiembre de 2026 se celebró una reunión con los miembros del CONCADECO y el Director del SICA, Dr. Lama, en la que fueron presentados los antecedentes y evidencias del proceso técnico desarrollado hasta alcanzar la versión final del Reglamento.

Asimismo, se participó en dos reuniones de trabajo sobre el Plan de Acción Regional frente al Fenómeno de El Niño, conjuntamente con la Presidencia Pro Témpore del CONCADECO, ejercida por Guatemala, y la Secretaría Técnica, ejercida por la República Dominicana. Se participó además en la primera reunión de la Comisión de Secretarías del SICA, destacándose la importancia de fortalecer la coordinación intersectorial, compartir información y evitar la duplicidad de esfuerzos.

Fortalecimiento de capacidades: En el marco del CONCADECO, se coordinó la organización de los dos últimos webinarios regionales sobre tramitación de casos colectivos relacionados con el incumplimiento de entrega de inmuebles, y fiscalización de la información sobre garantías en comercios conocidos como Outlets. En el ámbito bilateral, se coordinaron con INDECOPI de Perú capacitaciones para las áreas técnicas sobre publicidad engañosa y prácticas comerciales desleales, así como resolución eficiente de reclamaciones mediante conciliación. Estas actividades contribuyeron al intercambio de experiencias y buenas prácticas y al fortalecimiento de las capacidades técnicas institucionales.

Liderazgo y participación en el FIAGC: La República Dominicana continuó fortaleciendo su participación en el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), en su calidad de líder del Grupo de Consumo Digital, conjuntamente con Perú como colíder. En este marco, se coordinó la videoconferencia “Lecciones aprendidas, legislación y actividades de fiscalización a influencers”, promoviendo el intercambio regional sobre publicidad y comunicación comercial en entornos digitales. Asimismo, se avanzó en el diseño de una campaña de orientación sobre Patrones Oscuros (Dark Patterns) y se participó en la revisión final de los Estándares Iberoamericanos de Protección al Consumidor en Entornos Digitales.

Cooperación interinstitucional: Se dio seguimiento a la actualización del Convenio de Cooperación entre PRO CONSUMIDOR e UBI, incorporándose las observaciones correspondientes y actualizándose el tarifario y los montos para la realización de análisis. El documento actualizado fue remitido al UBI para su revisión jurídica, como paso previo a la elaboración de la versión definitiva y su posterior firma.

Gestión de contactos para proyectos regionales: Se realizaron contactos con organismos e instituciones regionales para identificar oportunidades de cooperación y posibles proyectos conjuntos en materia de protección al consumidor, orientados al fortalecimiento institucional y al beneficio de los consumidores.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCONSUMIDOR realiza constantes acciones con el objetivo de mantener una puntuación favorable en los diferentes indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). En el primer trimestre se cuenta con una puntuación inicial de 73%.

Talento Humano Institucional Gestionado
Reclutamiento y Selección

Durante el primer trimestre del año 2026 se le ha dado continuidad al Subsistema de Reclutamiento y Selección, dentro de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de gestionar el talento humano de PROCONSUMIDOR, a fin de garantizar las necesidades requeridas para el alcance de los objetivos institucionales, acorde con lo establecido en la ley de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y otras disposiciones legales que la complementen.

Durante el trimestre enero-marzo fueron incorporados quince (12) nuevos servidores que contaron con la No Objeción del MAP para nombramientos fijos y temporales en los diferentes grupos ocupacionales garantizando la fluencia de los procesos internos que dan soporte a las iniciativas y plan de trabajo propuesto por la entidad. Esta acción garantiza la continuidad y eficiencia de los procesos internos que respaldan las iniciativas institucionales y el plan de trabajo establecido por la entidad.

En este período, también fueron gestionadas 30 solicitudes de servicios relacionados con la administración de personal, distribuidas de la siguiente manera.

- Nuevos ingresos: 12 Solicitudes gestionadas.
- Reajustes: No hubo solicitudes gestionadas
- Exclusiones: 16 exclusiones.
- Interinatos: 2 Solicitudes sometidas

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la estructura organizativa y a una adecuada gestión del talento humano en función de las necesidades institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, fueron gestionadas 31 solicitudes de servicios relacionados con la administración de personal, distribuidas de la siguiente manera.

- Nuevos ingresos: 12 Solicitudes gestionadas.
- Reajustes: 3 Solicitudes gestionadas
- Cambio de designación: 3 Solicitudes gestionadas.
- Nuevas designaciones: 13 Solicitudes gestionadas

Durante el trimestre julio-septiembre de 2026 se dio continuidad a la gestión del talento humano de PROCONSUMIDOR, con acciones de ingreso, reajuste salarial y desvinculación sustentadas en los controles suministrados.

- Nuevos ingresos: diez (10) servidores incorporados en el trimestre: 1 en julio, 6 en agosto y 3 en septiembre.
- Reajustes salariales: nueve (9) movimientos documentados: 6 en julio y 3 en septiembre. No se identifica un bloque de reajustes correspondiente a agosto en el archivo aportado.
- Personal excluido: ocho (8) servidores: 4 en julio, 3 en agosto y 1 en septiembre. Las causas registradas fueron cuatro (4) por conveniencia en el servicio, tres (3) renuncias y una (1) pensión por decreto.

Observación de control: en el bloque de nuevos ingresos de septiembre aparecen tres registros nominales y un total salarial de RD$71,000.00, pero la fila resumen indica “Total General 06”. Para fines de esta actualización se contabilizan tres (3) ingresos y se recomienda corregir la inconsistencia en la hoja de control.

Gestión organizacional del personal fortalecida
Registro, Control y Nómina

Durante el primer trimestre del año 2026, se gestionaron y dieron respuesta a diferentes solicitudes realizadas por los colaboradores, como parte del compromiso institucional con una administración eficiente del talento humano. En este período se atendieron las siguientes gestiones.

- Preparar el pago de los derechos adquiridos en tiempo oportuno: 100%
- Gestionar el pago de indemnización, para el MAP: 100%
- Gestionar el pago de la nómina mensual a tiempo: 100%
- Reorganizar el sistema de archivos de los empleados de la institución: 100%

En conclusión, el departamento logró cumplir de manera eficiente con la mayoría de sus responsabilidades, alcanzando un 100% en los procesos clave de nómina y gestión de pagos, así como una ejecución activa en solicitudes administrativas, lo que refleja un desempeño organizado y comprometido con sus funciones.

Durante el segundo del año 2026, se gestionaron 65 solicitudes de vacaciones.

Las evidencias del POA muestran continuidad en el procesamiento de nóminas fijas y temporales durante los tres meses del trimestre, así como la gestión de conceptos complementarios de nómina y compensación.

- Julio: nómina fija y temporal, trámite de pensión, interinato, prima de transporte, suplencia y vigilancia.
- Agosto: nómina fija y temporal, horas extras, pensión, horas extras de personal inactivo, vacaciones no disfrutadas, interinato, indemnización, dieta, suplencia y vigilancia.
- Septiembre: nómina fija y temporal, indemnización, sentencia y vigilancia.
- Compensación y beneficios: se aportaron evidencias de beneficios laborales correspondientes a julio y agosto, además de reportes de accidentes laborales tramitados.

En conjunto, estas evidencias reflejan continuidad operativa en los procesos de registro, control, nómina, compensación y beneficios durante el trimestre.

Capacidades y Desempeño del Personal Fortalecidos

Capacitaciones

Durante el primer trimestre de 2026 en el área de capacitación se ejecutaron las siguientes capacitaciones.

- Perspectiva de Género en el Servidor Público
- Ética y Transparencia en la Gestión Pública

Además, se les dio el seguimiento a los supervisores de áreas para que realizaran la inducción al puesto para los colaboradores de nuevo ingreso. Además, se gestionó tres (3) solicitudes para gestionar la inscripción de dos colaboradores en el Diplomado: Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado, y un colaborador en el Curso: Fundamentos del Sistema Nacional De Compras y Contrataciones Públicas, con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), la cual fue completada satisfactoriamente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se gestionaron las siguientes capacitaciones:

- Curso de Sistema de Crédito Público
- Curso General de Normas auditoria antisoborno y Cumplimiento
- Taller de Inteligencia Artificial para Servidores Públicos
- Charla Lucha Contra el uso Indebido y Tráfico Ilícito de Drogas
- Capacitación sobre Etica ý Transparencia en la Gestión Publica

- Curso Formación de Auditores Internos del Sistema de Gestión Integrado de Cumplimiento para Pro Consumidor

En el tercer trimestre del año 2026 las evidencias revisadas muestran gestiones, convocatorias y solicitudes de capacitación orientadas al fortalecimiento técnico, ético y transversal del personal. Entre los temas documentados se encuentran:

- Publicidad engañosa y prácticas comerciales desleales - CCD.
- Servir más que un acto, un arte", vinculada al fortalecimiento del servicio.
- Curso-Taller Gestión del Proceso de Licitación Pública Nacional (CAPGEFI).
- Taller de Reinducción al Régimen Etico y Disciplinario.
- Planificación Estratégica en la Gestión Pública (INAP).
- Inclusión y derechos de las personas con discapacidad, incluyendo gestiones con CONADIS y Academia CONADIS.
- Gestión de Programas y Proyectos.

Evaluación de Desempeño

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevó a cabo la elaboración de los Acuerdos de Desempeño 2026, correspondientes a una población de 364 servidores públicos (fijos y temporales).

Durante el segundo trimestre del año 2026, se llevó a cabo la elaboración de los Acuerdos de Desempeño 2026, correspondientes a una población de 409 servidores públicos (fijos y temporales).

En los archivos suministrados para esta actualización no se identifica evidencia específica que permita cuantificar avances del proceso de evaluación o monitoreo de los Acuerdos de Desempeño durante julio-septiembre de 2026. Por tanto, no se incorpora una cifra de cumplimiento en este rubro hasta contar con el soporte correspondiente.

Relaciones Laborales y Sociales

Se le ha dado continuidad al Subsistema de Relaciones Laborales dentro de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de organizar, coordinar, supervisar y controlar la aplicación de los principios y normas que regulan las relaciones laborales de los servidores públicos con la administración de PROCONSUMIDOR, a fin de garantizar la armonía y paz laboral, acorde con lo establecido en la ley de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y otras disposiciones legales que la complementen.

Durante el primer trimestre de 2026, el Subsistema de Relaciones Laborales y Sociales reafirmó su compromiso con la gestión ágil y humana del talento institucional,

respondiendo oportunamente a las necesidades de nuestros colaboradores. En este primer trimestre se tramitaron las siguientes solicitudes:

- Licencia para cuidar familiar directo: 2 solicitudes atendidas.
- Licencias por enfermedad: 65 licencias
- Licencia pre y post natal: N/A
- Licencia por paternidad: 2
- Licencia por matrimonio: N/A
- Permisos generales: 276 solicitudes atendidas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Subsistema de Relaciones Laborales y Sociales reafirmó su compromiso con la gestión ágil y humana del talento institucional, respondiendo oportunamente a las necesidades de nuestros colaboradores. En este primer trimestre se tramitaron las siguientes solicitudes:

- Licencia para cuidar familiar directo: 4 solicitudes atendidas.
- Licencias por enfermedad: 17 licencias
- Licencia pre y post natal: N/A
- Licencia por paternidad: 1
- Licencia por matrimonio: 1
- Permisos generales: 275 solicitudes atendidas.
- Colaboradores atendidos en el área médica: 41
- Unidades de medicamentos despachadas desde área médica: 55

Durante el tercer trimestre se mantuvo la gestión administrativa vinculada a la relación laboral de los servidores. Como evidencia objetiva, se documentaron ocho (8) exclusiones de nómina por distintas causas, así como gestiones de beneficios laborales y reportes de accidentes laborales. Estas actuaciones forman parte de la administración del ciclo de vida del personal y del seguimiento a situaciones laborales que requieren trámite institucional.

Bienestar, Clima Laboral y Conciliación Institucional Gestionados

Día Internacional de la Mujer: Fue celebrada esta significativa fecha con la participación de colaboradoras, en una jornada dedicada a reconocer su valor, compromiso y aportes dentro de la institución. Se desarrollaron actividades motivacionales, espacios de reflexión y entrega de detalles simbólicos, promoviendo la equidad, el respeto y el empoderamiento femenino.

Celebración de San Valentín: Se fomentó un ambiente de integración y compañerismo con motivo del Día de San Valentín, a través de entrega de obsequios. La actividad fortaleció los lazos entre colaboradores y promovió un clima laboral armonioso.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizó la siguiente actividad:

Día de las Madres: Fue celebrada la fecha del día de las madres, con la participación de 155 colaboradoras que ejercen el rol de ser madres de la sede y oficinas del Gran santo domingo. Como una oportunidad para reconocer y agradecer la dedicación, el compromiso y el amor incondicional de todas las madres que forman parte de nuestra gran familia institucional. Su entrega, fortaleza y capacidad para equilibrar las responsabilidades familiares y laborales son un ejemplo de esfuerzo, vocación y perseverancia. Con esta celebración queremos expresar nuestro más sincero reconocimiento por el valioso aporte que realizan cada día, tanto en sus hogares como en nuestra institución.

Durante el tercer trimestre, dentro de las evidencias aportadas se identificaron convocatorias y actividades institucionales orientadas a la integración y al sentido de pertenencia, entre ellas:

- Misa de Acción de Gracias con motivo del aniversario de PROCONSUMIDOR.
- Celebración del Día de los Padres, dirigida a los colaboradores de la institución.

Salud, Seguridad y Mejora Institucional Implementadas

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas a promover la salud, el bienestar y la seguridad ocupacional del personal, contribuyendo al fortalecimiento de un entorno laboral seguro, saludable y favorable para el desarrollo de las funciones institucionales.

Durante el segundo trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas a promover la salud, el bienestar y la seguridad ocupacional del personal, contribuyendo al fortalecimiento de un entorno laboral seguro, saludable y favorable para el desarrollo de las funciones institucionales.

La jornada de limpieza de playa organizada por el SISTAP se realiza como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, la protección del medio ambiente y la promoción de una cultura de sostenibilidad entre nuestros colaboradores.

Esta iniciativa busca contribuir a la conservación de los ecosistemas costeros, reducir la contaminación por residuos sólidos y crear conciencia sobre la importancia de proteger nuestros recursos naturales. Asimismo, fomenta el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y la participación activa de los colaboradores en acciones que generan un impacto positivo en la comunidad.

Con actividades como esta, el SISTAP reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible y con la construcción de un entorno más limpio, saludable y responsable para las presentes y futuras generaciones.

Se evidenció en el tercer trimestre, la tramitación de reportes de accidentes laborales y la gestión de beneficios laborales, acciones vinculadas al seguimiento de la salud ocupacional, la protección social y la atención administrativa de los colaboradores. Los documentos aportados no permiten establecer una cantidad consolidada de accidentes para todo el trimestre, por lo que se evita consignar una cifra no sustentada.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el primer trimestre de 2026, se coordinaron acciones de seguimiento de la Comisión de Ética e Integridad y se promovió la difusión de contenidos relacionados con ética, integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura ética institucional y al cumplimiento de las políticas de transparencia y buen gobierno.

En el trimestre se documentó la convocatoria al Taller de Reinducción al Régimen Ético y Disciplinario, fortaleciendo el conocimiento de los deberes, principios y normas aplicables al servidor público. Asimismo, se remitieron evidencias mensuales de nómina para fines de transparencia correspondientes **a julio, agosto y septiembre de 2026.**

Políticas Transversales Institucionales Gestionadas

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas al fortalecimiento y profesionalización de la función pública, en cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Estándar de Desarrollo Institucional (EDI) y el SISMAP Gestión Pública 1.0. Como resultado de estas acciones, la institución alcanzó una puntuación de 73% en el portal SISMAP, reflejando avances en la implementación de las políticas transversales y el fortalecimiento de la gestión institucional.

En el tercer trimestre, las evidencias muestran acciones relacionadas con la profesionalización de la función pública y la incorporación de enfoques transversales. Se destacan las gestiones de capacitación con INAP y CAPGEFI, así como las solicitudes y convocatorias vinculadas a inclusión y derechos de las personas con discapacidad mediante CONADIS y su Academia. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de estándares de gestión pública.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Gestión de Contenido Comunicacional

Durante el primer trimestre del año 2026, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) desarrolló una serie de acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento reputacional de la institución, con énfasis en la consolidación de una comunicación más efectiva, cercana y alineada con los objetivos institucionales. Estas iniciativas estuvieron enfocadas en proyectar una imagen institucional sólida, reforzar la confianza ciudadana y garantizar una presencia comunicacional coherente en los distintos canales oficiales.

En este período, se trabajó en el fortalecimiento de la estrategia de comunicación institucional de PROCONSUMIDOR, mejorando la calidad de las publicaciones difundidas a través de sus redes sociales y demás canales informativos. Se priorizó la difusión de contenidos de interés para los consumidores, incluyendo orientaciones, alertas de seguridad, campañas educativas, actividades institucionales y acciones de vigilancia del mercado, con el objetivo de fortalecer la educación en consumo responsable, ampliar el alcance de la información y fomentar una mayor interacción con la ciudadanía.

De igual manera, se fortaleció la producción de material audiovisual mediante la elaboración de piezas con mayor calidad técnica y narrativa, destinadas a respaldar campañas institucionales, coberturas de actividades oficiales, entrevistas y mensajes de orientación pública. Este esfuerzo permitió optimizar los recursos comunicacionales disponibles y elevar el nivel de presentación de los productos audiovisuales, contribuyendo al posicionamiento de una imagen institucional moderna y profesional.

Durante el tercer trimestre de 2026 (julio-septiembre), Pro Consumidor fortaleció su estrategia de comunicación institucional mediante acciones orientadas a consolidar su posicionamiento, fortalecer la confianza ciudadana y mantener una presencia comunicacional coherente en sus canales oficiales.

En este período, se optimizó la difusión de contenidos de interés para los consumidores, incluyendo orientaciones, alertas de seguridad, campañas educativas y actividades institucionales, con el propósito de ampliar el alcance de la información y promover el consumo responsable.

Asimismo, se fortaleció la producción audiovisual, mejorando la calidad técnica y narrativa de las piezas que respaldaron las campañas, coberturas y mensajes

institucionales, contribuyendo a proyectar una imagen más moderna, profesional y cercana a la ciudadanía.

Productos Editoriales Gestionados

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron los productos editoriales institucionales mediante la elaboración de 3 boletines internos y la realización de 305 diagramaciones y solicitudes de diseño, contribuyendo a la difusión de información institucional y al fortalecimiento de las acciones de comunicación dirigidas tanto al personal como a la ciudadanía.

Asimismo, se atendieron un total de 305 requerimientos relacionados con el diseño y la producción de materiales institucionales, de los cuales 228 correspondieron a solicitudes de diseño y 77 a trabajos de diagramación, contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación institucional y al apoyo de las distintas actividades y proyectos desarrollados por la entidad.

Durante el segundo trimestre de 2026, se gestionaron los productos editoriales institucionales mediante la elaboración de 3 boletines internos.

También, se atendieron un total de 319 requerimientos relacionados con el diseño y la producción de materiales institucionales, de los cuales 223 correspondieron a solicitudes de diseño y 96 a trabajos de diagramación, contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación institucional y al apoyo de las distintas actividades y proyectos desarrollados por la entidad.

Durante el tercer trimestre de 2026, se gestionaron los productos editoriales institucionales mediante la elaboración de 3 boletines internos.

Consumidores y Usuarios reciben Alertas de Seguridad sobre Productos y Servicios identificados con Riesgos

Durante el primer trimestre de 2026, se difundieron contenidos informativos y preventivos relacionados con riesgos asociados a productos, servicios, precios, publicidad y prácticas comerciales, con el propósito de orientar a los consumidores y usuarios, promover decisiones de consumo informadas y fortalecer la protección de sus derechos.

Como resultado de estas acciones, se elaboraron y divulgaron un total de 27 notas de prensa, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía e incrementar la visibilidad de las iniciativas y logros institucionales. Se generaron aproximadamente 350 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales, contribuyendo a mantener

informada a la ciudadanía y a fortalecer la visibilidad de las iniciativas desarrolladas por PROCONSUMIDOR

Durante el segundo trimestre del año 2026, se difundieron dos (2) alertas preventivas sobre los hervidores electrónicos marca modelos “Enfinigy” y “Enfinigy Pro” y vehículos Hyundai modelos Palisade (Lx3), Palisade Hev (LX3 HEV) año 2026.

En ese orden, se elaboraron y divulgaron un total de 22 notas de prensa, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía e incrementar la visibilidad de las iniciativas y logros institucionales. Esta difusión generó aproximadamente 34 publicaciones en medios de comunicación impresos.

De igual forma, se generó 351 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía informada del quehacer institucional y a fortalecer la visibilidad de las iniciativas desarrolladas por Pro Consumidor.

Durante este tercer trimestre, se difundieron tres (3) alertas preventivas sobre licuadoras eléctricas portátiles profesionales, Marca SAMMIC, TooyBing Juguetes de apilamiento de cuentas de madera y secadores de pelo de Marca “Remington”, que tienen el número de modelo D3190DCDN.

Ciudadanía recibe Campañas Educativas sobre Derechos del Consumidor, Publicidad Engañosa, Garantías, Reclamaciones y Consumo Responsable

Durante el primer trimestre de 2026, se ejecutaron tres campañas educativas e informativas orientadas a promover los derechos de los consumidores, el consumo responsable y los servicios institucionales de PROCONSUMIDOR. Las campañas desarrolladas correspondieron al Día de Reyes, San Valentín y Semana Santa, contribuyendo a la orientación de la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura de consumo informado y responsable.

Durante el segundo trimestre de 2026, se ejecutó la campaña educativa e informativa orientada a promover los derechos de los consumidores, el consumo responsable y los servicios institucionales de PRO CONSUMIDOR. La campaña desarrollada correspondió al Día de las Madres, contribuyendo a la orientación de la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura de consumo informado y responsable

Durante el tercer trimestre de 2026, se ejecutó la campaña educativa e informativa orientada a promover los derechos de los consumidores, el consumo responsable y los servicios institucionales de PRO CONSUMIDOR. La campaña desarrollada correspondió

al **Regreso Clases,** contribuyendo a la orientación de la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura de consumo informado y responsable.

Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación

Durante el primer trimestre de 2026, se fortaleció el posicionamiento institucional mediante la difusión de información relacionada con el quehacer de PROCONSUMIDOR, sus servicios y resultados de gestión.

En este período, el ´Area de Prensa gestionó la relación informativa con los medios de comunicación, coordinó la difusión de las acciones institucionales y dio seguimiento permanente a la agenda mediática vinculada a la institución

Se brindó acompañamiento estratégico a los voceros institucionales para garantizar una participación efectiva en espacios informativos y el posicionamiento adecuado de los mensajes institucionales, lo que dio como resultado la coordinación de tres (6) entrevistas estratégicas, las cuales fueron:

- Plaza radio show
- Ahora por la mañana, por la super 7 FM
- Sol de la mañana, sol 106.5 FM
- Despierta con la X, 102.1 FM
- Programa Hoy Mismo, canal o Color Visión
- Programa 55 minutos, por CDN 37
- Matinal 5, Telemicro

Durante el segundo trimestre de 2026, se brindó acompañamiento estratégico a los voceros institucionales para garantizar una participación efectiva en espacios informativos y el posicionamiento adecuado de los mensajes institucionales, lo que dio como resultado la coordinación de dieciséis (16) entrevistas estratégicas, las cuales fueron:

- Ahora por La Súper 7 FM
- Programa Una Nueva Mañana
- Programa Primera Hora - Telemedios Canal 8
- Programa Faia Radio
- Su Mundo TV.
- Gobierno de la mañana - Z 101.3 FM
- El Despertador - Color Visión
- Panorama de la tarde - VTV 32
- 55 minutos con Julissa Céspedes - CDN
- Matinal 5 - Telemicro

- Gobierno de la tarde -Z 101.3 FM
- 55 minutos con Julissa Céspedes - CDN
- Una Nueva Mañana - Al Tanto TV
- El Show del Mediodía - Canal 9

Durante septiembre de 2026, se fortaleció el posicionamiento institucional mediante la difusión de información relacionada con el quehacer de PRO CONSUMIDOR, sus servicios y resultados de gestión.

Comunicación Interna

El área de Comunicación Interna garantizó el flujo oportuno de información hacia los colaboradores, fortaleciendo la alineación institucional, difundiendo a todos los colaboradores el primer trimestre 7 correos institucionales, sobre:

- Encuestas de satisfacción personal
- Boletín institucional
- ¿Conoces el rumbo de Pro Consumidor? Descubre nuestro marco estratégico

Durante el segundo trimestre del año 2026, se garantizó el flujo oportuno de información hacia los colaboradores, fortaleciendo la alineación institucional, difundiendo a todos los colaboradores el segundo trimestre 12 correos institucionales, sobre:

- Encuestas de satisfacción personal
- Boletín institucional
- ¿Conoces el rumbo de Pro Consumidor? Descubre nuestro marco estratégico.
- ¿Conoces la gestión de política de gestión de regalos?
- Política de conflicto de interés
- Boletín institucional
- Socialización carta compromiso
- Que será lo que contiene, carta compromiso
- Conoce los resultados que reflejan nuestro compromiso con la excelencia
- ¿Qué sabes de la carta compromiso?
- Conozcamos y fortalezcamos nuestro Marco Estratégico Institucional
- Campaña de expectativa (falta un día, faltan 2 días, etc.

El área de Comunicación Interna garantizó el flujo oportuno de información hacia los colaboradores, fortaleciendo la alineación institucional, difundiendo a todos los colaboradores el tercer trimestre 30 correos institucionales, sobre:

- Boletín institucional
- No cometas estos errores (Norma ISO)
- Documentos y evidencias claves
- Políticas de conflicto de interés
- Políticas de regalos
- Norma ISO 37001
- Formulario formato institucional Minuta de Reunión (PDI-FO-06)
- El sistema integrado de gestión (SIG)
- Conoce la ISO 37301
- Compromiso institucional SGC
- Compromiso institucional con el sistema de gestión de cumplimiento y anti soborno
- Boletín Especial Julio 2026
- Auditoria ISO conozca las fechas
- Auditoria ISO en marcha
- ¿Qué debes hacer el día de la auditoria
- Cuenta regresiva
- Conoce el calendario de auditoría
- ¡Es hoy!
- Una institución organizada comienza con nosotros
- Encuesta de evaluación de campaña interna SIG
- ¿Ya llenaste la encuesta de evaluación de campaña interna SIG?
- ¡El viernes 28 tenemos visitas!
- Boletín institucional agosto 2026
- Que sí y que no cuando se trata de regalos
- ¿Conoces las políticas del SIG?
- ¡No lo aceptes!
- Conozcamos y fortalezcamos nuestro Marco Estratégico Institucional
- Auditoria Norma ISO/IEC17020:2012
- La Norma ISO 17020:2012 también es parte de tu área
- Norma NORDON ISO-IEC 17020:2012 compromiso con la calidad y la confianza

Servicios de Protocolo y Eventos coordinados

Durante el primer trimestre de 2026, se coordinaron y brindaron servicios de protocolo y apoyo comunicacional a las actividades institucionales programadas, garantizando el adecuado desarrollo de los actos oficiales. En este período se ofrecieron 2 asistencias protocolares correspondientes a la ofrenda floral y la misa de cuaresma, siendo de vital colaboración a otras áreas como la Dirección Ejecutiva, Recursos Humano, Dirección

de Planificación y Desarrollo contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y representación institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinaron y brindaron servicios de protocolo y apoyo comunicacional a las actividades institucionales programadas, garantizando el adecuado desarrollo de los actos oficiales, en este período se ofrecieron 3 asistencias protocolares correspondientes a lo siguiente.

- Charla Día Internacional de la Lucha contra el Uso Indebido y el Tráfico Ilícito de Drogas.
- Jornada de limpieza realizada en la playa Los Pescadores, en el Malecón de Santo Domingo, junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Socialización del plan estratégico.

Esta asistencia fue de vital colaboración a otras áreas como la Dirección Ejecutiva, Recursos Humanos, Dirección de Planificación y Desarrollo contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y representación institucional.

Durante el tercer trimestre de 2026, se coordinaron y brindaron servicios de protocolo y apoyo comunicacional a las actividades institucionales programadas, garantizando el adecuado desarrollo de los actos oficiales. En este período se ofrecieron la asistencia protocolar a dos (2) visitas de cortesía al director ejecutivo de Pro Consumidor, en julio-septiembre 2026, y siendo de vital colaboración a otras áreas como la Dirección Ejecutiva, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y representación institucional.

Gestión de Contenido Comunicacional

Durante el primer trimestre de 2026, la institución evidenció un crecimiento significativo en su ecosistema digital, consolidando su posicionamiento en redes sociales y ampliando su alcance hacia nuevas audiencias. Este desempeño refleja una estrategia de contenido efectiva, centrada en formatos dinámicos y de alto consumo. Instagram se mantuvo como el principal canal de difusión, liderando en alcance y visualizaciones, mientras que Facebook fortaleció su rol como canal de interacción y atención al ciudadano.

En términos generales, el trimestre estuvo marcado por el posicionamiento del formato de video corto (reels), el cual demostró ser clave para maximizar la visibilidad del contenido institucional y fomentar la participación ciudadana.

Twitter continuó posicionándose como el eje central de la comunicación digital institucional, generando un alcance amplio, sostenido y predominantemente orgánico.

Este comportamiento evidencia la efectividad del contenido publicado y su capacidad de conexión con la audiencia.

- Comunidad: La cuenta alcanzó un total de 224,974 seguidores. Durante el primer trimestre.

Facebook presentó una reactivación significativa durante el trimestre, consolidándose como un canal clave para la interacción directa con la ciudadanía y la difusión de contenido en formatos dinámicos.

- Comunidad e interacción: Con un total de 43,513 seguidores.
- Desempeño de formatos: El formato Reels lideró el rendimiento, Generando 247, 060 visualizaciones, superando ampliamente otros formatos.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (engagement): Se generaron 10,502 interacciones.
- Comunidad: 72 nuevos suscriptores.

Instagram mantuvo una participación activa durante el trimestre, constituyéndose en un importante canal para la difusión de contenido institucional, educativo e informativo. A través de esta plataforma se fortaleció la interacción con la ciudadanía, se amplió el alcance de las publicaciones y se promovieron las acciones, servicios y campañas desarrolladas por PROCONSUMIDOR mediante formatos dinámicos y de fácil acceso para los usuarios.

- Interacción (engagement): Se generaron 3,748 interacciones
- Comunidad: 72 nuevos suscriptores.

Durante el primer trimestre, la institución consolidó su presencia digital, destacándose el crecimiento orgánico y el alcance logrado en Twitter, Instagram, así como el fortalecimiento de la interacción y atención ciudadana a través de Facebook.

El desempeño del formato de video corto (Reels) reafirma su efectividad como eje estratégico, proyectándose su continuidad para optimizar resultados y fortalecer la comunicación institucional en plataformas como Instagram.

Durante el segundo trimestre de 2026, la institución evidenció un crecimiento significativo en su ecosistema digital, consolidando su posicionamiento en redes sociales y ampliando su alcance hacia nuevas audiencias. Este desempeño refleja una estrategia de contenido efectiva, centrada en formatos dinámicos y de alto consumo.

Instagram se mantuvo como el principal canal de difusión, liderando en alcance y visualizaciones, mientras que Facebook fortaleció su rol como canal de interacción y atención al ciudadano.

En términos generales, el trimestre estuvo marcado por el posicionamiento del formato de video corto (reels), el cual demostró ser clave para maximizar la visibilidad del contenido institucional y fomentar la participación ciudadana.

Instagram mantuvo una participación activa durante el trimestre, constituyéndose en un importante canal para la difusión de contenido institucional, educativo e informativo. A través de esta plataforma se fortaleció la interacción con la ciudadanía, se amplió el alcance de las publicaciones y se promovieron las acciones, servicios y campañas desarrolladas por Pro Consumidor mediante formatos dinámicos y de fácil acceso para los usuarios.

- Comunidad e interacción: Con un total de 152,676 seguidores.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (ENGAGEMENT): Se generaron 2,958 interacciones
- Comunidad: 208 nuevos suscriptores.

Twitter continuó posicionándose como el eje central de la comunicación digital institucional, generando un alcance amplio, sostenido y predominantemente orgánico. Este comportamiento evidencia la efectividad del contenido publicado y su capacidad de conexión con la audiencia.

- Comunidad: La cuenta alcanzó un total de 224,811 seguidores durante el segundo trimestre.

Facebook presentó una reactivación significativa durante el trimestre, consolidándose como un canal clave para la interacción directa con la ciudadanía y la difusión de contenido en formatos dinámicos.

- Comunidad e interacción: Con un total de 43,669 seguidores.
- Desempeño de formatos: El formato Reels lideró el rendimiento, generando 8,206 visualizaciones, superando ampliamente otros formatos.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (ENGAGEMENT): Se generaron 7,075 interacciones.
- Comunidad: 98 nuevos suscriptores.

Asimismo, durante el trimestre se brindó cobertura a las actividades institucionales desarrolladas por Pro Consumidor, generando contenido visual para fortalecer la comunicación interna y externa de la institución. Como resultado de esta labor, se realizaron 54 coberturas: 46 fotográficas y 8 producciones audiovisuales en formato de video, contribuyendo a la documentación y difusión de las acciones ejecutadas por la entidad.

Durante el tercer trimestre de 2026, la institución evidenció un crecimiento significativo en su ecosistema digital, consolidando su posicionamiento en redes sociales y ampliando su alcance hacia nuevas audiencias. Este desempeño refleja una estrategia de contenido efectiva, centrada en formatos dinámicos y de alto consumo. Instagram se mantuvo como el principal canal de difusión, liderando en alcance y visualizaciones, mientras que Facebook fortaleció su rol como canal de interacción y atención al ciudadano.

En términos generales, el trimestre estuvo marcado por el posicionamiento del formato de video corto (REELS), el cual demostró ser clave para maximizar la visibilidad del contenido institucional y fomentar la participación ciudadana.

Twitter continuó posicionándose como el eje central de la comunicación digital institucional, generando un alcance amplio, sostenido y predominantemente orgánico. Este comportamiento evidencia la efectividad del contenido publicado y su capacidad de conexión con la audiencia.

- Comunidad: La cuenta alcanzó un total de 224,617 seguidores durante el segundo trimestre.

Facebook presentó una reactivación significativa durante el trimestre, consolidándose como un canal clave para la interacción directa con la ciudadanía y la difusión de contenido en formatos dinámicos.

- Comunidad e interacción: Con un total de 43,661 seguidores.
- Desempeño de formatos: El formato Reels lideró el rendimiento,

Generando 4,823 visualizaciones, superando ampliamente otros formatos.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (ENGAGEMENT): Se generaron 2,340 interacciones.
- Comunidad: **23** nuevos suscriptores.

Instagram mantuvo una participación activa durante el trimestre, constituyéndose en un importante canal para la difusión de contenido institucional, educativo e informativo. A través de esta plataforma se fortaleció la interacción con la ciudadanía, se amplió el alcance de las publicaciones y se promovieron las acciones, servicios y campañas desarrolladas por PRO CONSUMIDOR mediante formatos dinámicos y de fácil acceso para los usuarios.

- Comunidad e interacción: Con un total de 153,104 seguidores.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (ENGAGEMENT): Se generaron 6,570 interacciones
- Comunidad: 426 nuevos suscriptores.

Asimismo, durante el tercer trimestre se brindó cobertura a las actividades institucionales desarrolladas por Pro Consumidor, generando contenido visual para fortalecer la comunicación interna y externa de la institución. Como resultado de esta labor, se realizaron 72 coberturas: 58 fotográficas y 14 producciones audiovisuales en formato de video, contribuyendo a la documentación y difusión de las acciones ejecutadas por la entidad.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas

Durante el primer trimestre del año 2026, en relación con la Gestión de requerimientos (servicios técnicos TIC), durante el trimestre se cerraron 373 tickets de soporte técnico, contribuyendo a garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales.

En cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo, se programaron y ejecutaron las actividades de mantenimiento correspondientes, garantizando la continuidad operativa de los equipos tecnológicos. Asimismo, se encuentra en desarrollo una plataforma que permitirá integrar un cronograma más eficiente para la gestión de los mantenimientos, optimizando la planificación de las intervenciones, reduciendo los reajustes por

disponibilidad de los usuarios y ampliando la cobertura de atención a los equipos distribuidos en las diferentes sedes institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en relación con la Gestión de requerimientos (servicios técnicos TIC), durante el trimestre se recibieron 381 tickets de soporte técnico y se solucionó el 100% de estos, contribuyendo a garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales. Además, se actualizaron cuatro (4) políticas TIC y el manual de procedimientos, adaptándolos a las necesidades actuales y apegados a las normas vigentes.

En cuanto a las certificaciones TIC, se realizaron las solicitudes correspondientes y se ha dado el seguimiento a las respuestas estamos a la espera de la emisión de los certificados para concretar el 100%. Se realizaron las solicitudes de renovación del 100% las licencias y servicios anuales institucionales, para la continuidad y correcto funcionamiento de los mismos.

Sistema de gestión de información se encuentra en proceso de creación, a espera de las aprobaciones y solicitudes aprobadas, pero que necesitan ser procesadas. Se han realizado tres (3) inventarios TIC durante el año 2026 y se está trabajando en la creación de una solución digital para el manejo de los activos. Se solicitó el proceso de cableado estructurado, para el mejoramiento de redes y telecomunicaciones, aun se espera la aprobación presupuestal para la ejecución del proceso.

Para el tercer trimestre se realizó lo siguiente.

Gestión de políticas y seguimiento a incidentes: Durante el tercer trimestre se mantuvo el cumplimiento del 100% en la gestión y socialización de las políticas TIC institucionales, así como en el monitoreo, atención y registro de los incidentes técnicos reportados por las diversas áreas.

Auditorías y certificaciones NORTIC: Se dio estricta continuidad a las auditorías internas de cumplimiento TIC y al seguimiento de los procesos de certificación ante la OGTIC, registrando un 100% de ejecución de las actividades programadas para este trimestre.

índice ITICGE: En el marco de la implementación y seguimiento de las acciones de mejora para el ´Indice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), la institución alcanzó un porcentaje promedio de cumplimiento del 61.59%, sustentado en las evidencias cargadas y en proceso de validación.

Innovación Institucional: Se completó exitosamente al 100% la formulación y aprobación del Plan Institucional de Innovación 2026, logrando la meta pautada para

este período. Asimismo, se mantuvieron implementadas al 100% las iniciativas de innovación con soporte digital institucional.

Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido

Durante el primer trimestre del año 2026, en lo relacionado con la renovación del parque tecnológico, no se realizó ninguna renovación de equipos en el trimestre. Esto implica que todos los equipos registrados en el último inventario siguen siendo los mismos, sin reemplazo de aquellos que presentan mayor antigüedad o desgaste. La falta de renovación empieza a generar presión sobre el área de soporte, ya que equipos con más años de uso demandan intervenciones más frecuentes. Esto podría afectar tanto la disponibilidad de los usuarios como la carga de trabajo del equipo técnico.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en lo relacionado con la renovación del parque tecnológico, se realizaron las solicitudes correspondientes, pero hasta el momento no se ha realizado ninguna apertura de compra para la renovación de equipos en el trimestre. De igual manera, se realizaron labores de mantenimiento preventivo y correctivo a cincuenta y dos (52) tabletas, con el propósito de garantizar su óptimo funcionamiento, prolongar su vida útil y asegurar su disponibilidad para las actividades operativas de la institución. Asimismo, se programaron 3 actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, conforme a la programación establecida para el período, alcanzando un 100 % de cumplimiento.

Se realizó la solicitud de renovación de las NORTICS A2, A3 y A4 en múltiples ocasiones, no teniendo respuesta oportuna de parte de ente responsable (OGTIC), evidencias anexas. De su lado para el tercer trimestre destaca lo siguiente.

Renovación del parque tecnológico: Se gestionaron las solicitudes y procesos correspondientes a la renovación de equipos y accesorios informáticos, logrando alcanzar el 100% de la meta trimestral programada para la mitigación del desgaste del parque informático.

Sistema de gestión de información y licénciamiento: Se cumplió con el 100% de la ejecución programada para la implementación del sistema de gestión de información tecnológica. A su vez, se aseguró la renovación oportuna del 100% de las licencias y servicios institucionales críticos antes de sus fechas de vencimiento.

Mantenimiento y nuevo Data Center: Se ejecutó el 100% de las actividades de mantenimiento preventivo planificadas y se completaron los inventarios tecnológicos correspondientes al período. En cuanto a la implementación del nuevo Data Center institucional, se avanzó conforme a la planificación alcanzando un 75% de avance global.

Redes y Telecomunicaciones: Se alcanzó el 100% de las metas programadas en el plan de mejoramiento e infraestructura de redes y telecomunicaciones a nivel institucional.

Programas de Proyectos TIC desarrollados

En relación con los avances en el ´Indice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge). Teniendo un porcentaje de cumplimiento con los requerimientos que exige la OGTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE de un **73%.**

Durante el segundo trimestre del año 2026, se mantuvo un 61.59% de cumplimiento en el ´Indice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), continuando con las acciones orientadas a fortalecer este indicador. Hasta el momento se han implementado el 100% de las iniciativas digitales de innovación planificadas. El 100% de los proyectos planeados fueron ejecutados correctamente. Se está trabajando en un nuevo proyecto de ciberseguridad, en espera de presupuesto y aprobación para su ejecución. Los servicios críticos en la nube han tenido un 100% de disponibilidad. Para el tercer trimestre destaca lo siguiente.

Proyectos solicitados: El 100% de los proyectos y solicitudes tecnológicas requeridas por las diferentes áreas técnicas fueron atendidos y ejecutados satisfactoriamente.

Equipamiento de Ciberseguridad: Se completó el 100% del avance programado para el trimestre en el proyecto de equipamiento y fortalecimiento de la infraestructura de ciberseguridad.

Servicios en la Nube: Se mantuvo una disponibilidad del 100% en los servicios e infraestructura crítica alojados en la nube bajo el dominio institucional, gob.do.

Interoperabilidad Tecnológica desplegada

En cuanto a la interoperabilidad, fuimos inscritos correctamente en el sistema X-Road para interoperabilidad estatal, mediante un acuerdo con el INDOCAL y con el uso correcto de esta plataforma suministrada por OGTIC, se realizó la solicitud de la NORTIC A4, para la certificación del proceso. 100% del proceso completado a espera de procedimientos externos.

En el tercer trimestre se alcanzó el 100% del avance programado en el despliegue e integración de la interoperabilidad tecnológica institucional mediante la plataforma X-Road, asegurando los esquemas de intercambio seguro de información crítica y el cumplimiento de la infraestructura interoperable requerida.

DIRECCION JURÍDICA

Contratos para Respaldar las Operaciones y Compromisos Institucionales redactados, notarizados y formalizados

Durante el primer trimestre 2026, la Dirección Jurídica de PROCONSUMIDOR desarrolló sus actuaciones en estricto apego a la Constitución de la República Dominicana, la Ley Núm. 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario y demás normativas aplicables, con el propósito de garantizar la legalidad de las actuaciones institucionales, la defensa de los derechos de los consumidores y el fortalecimiento de la seguridad jurídica en los procesos de la institución. Asimismo, brindó asesoría legal a las distintas áreas de PROCONSUMIDOR, velando por el cumplimiento del marco normativo vigente y la adecuada defensa de los intereses institucionales. Durante este período, se han realizado grandes esfuerzos para lograr que los usuarios internos y externos de PROCONSUMIDOR, reciban el soporte en el menor tiempo posible y con la calidad esperada, siguiendo las directrices y lincamientos establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y normas del ordenamiento jurídico en general. En tal sentido, fueron ejecutadas las actividades que se describen a continuación:

Acuerdos y convenios interinstitucionales: Para este primer trimestre, fueron suscritos dos (2) acuerdos interinstitucionales que, en gran manera, impactan positivamente la movilidad en la República Dominicana. En ese orden, dichos acuerdos fueron suscritos entre PROCONSUMIDOR y las entidades que se listan a continuación:

- Convenio de Colaboración y Préstamo de Uso de Inmueble
- Convenio de Colaboración y Préstamo de Uso de Inmueble entre el Ayuntamiento Municipal de Cotuí y El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR).

Para este segundo trimestre, fueron suscritos cero (0) acuerdos interinstitucionales que, en gran manera, impactan positivamente la movilidad en la República Dominicana y en el tercer trimestre, fueron suscritos cuatro (4) acuerdos interinstitucionales que, en gran manera, impactan positivamente la movilidad en la República Dominicana.

Contratos de bienes y servicios de compras y contrataciones: Se recibieron cinco (5) Contratos de Bienes y Servicios, y trabajados cinco (5) en tiempo estimado, de acuerdo al cumplimiento de las disposiciones, como lo establece la ley.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se han realizado grandes esfuerzos para lograr que los usuarios internos y externos de PROCONSUMIDOR, reciban el soporte en el menor tiempo posible y con la calidad esperada, siguiendo las directrices y

lincamientos establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y normas del ordenamiento jurídico en general. En tal sentido, fueron ejecutadas las actividades que se describen a continuación:

En el tercer trimestre se recibieron cinco (5) contratos de bienes y Servicios, y trabajados cinco (5) en tiempo estimado, de acuerdo al cumplimiento de las disposiciones, como lo establece la ley.

Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados

Durante el primer trimestre del año 2026, con el propósito de resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, garantizando decisiones fundamentadas conforme a la normativa vigente, se detallan a continuación lo realizado:

A. Resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia: Se tramitaron treinta cuatro (238) resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia. Recibiendo un total de 140 reclamaciones.

B. Resoluciones de inmobiliario: Se emitieron 50 resoluciones de reclamaciones de inmobiliario, de un total de 64 reclamaciones de inmobiliario recibidas.

C. Recursos de reconsideración: Se emitieron 67 resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.

D. Suspensión y reinicio: Se realizaron sesenta y uno (61) resoluciones de suspensión emitidas y reinicio treinta y dos (32) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.

E. Concursos, rifas y sorteos de proveedores: Fueron recibidas doscientos cincuenta y tres (253) expedientes de este rubro, de los cuales fueron tramitados doscientos ocho (208) resoluciones de este rubro.

F. Sanciones gestionadas: Fueron trabajadas ciento cinco (105) sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado.

G. Notificaciones extrajudiciales: Fueron recibidos trescientos veinte tres (323) notificaciones de actos de alguacil, relacionadas con reclamaciones de inmobiliarias, electrodomésticos, así como recursos contencioso-administrativos y cartas de advertencia.

H. Cartas de advertencia: Se emitieron 68 cartas de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico.

Durante el Segundo trimestre del año 2026, con el propósito de resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, garantizando decisiones fundamentadas conforme a la normativa vigente, se detallan a continuación lo realizado:

A. Resoluciones dirimentes: Se tramitaron doscientas treinta y ocho (238) resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia.

B. Resoluciones de inmobiliario: Se emitieron treinta y cinco (35) resoluciones de reclamaciones de inmobiliario.

C. Recursos de reconsideración: Se emitieron dieciséis (16) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.

D. Suspensión y reinicio: Se realizaron treinta (30) resoluciones de suspensión emitidas y reinicio dieciséis (16) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.

E. Concursos, rifas y sorteos de proveedores: Fueron recibidas doscientos cuarenta y ocho (248) expedientes de este rubro, de los cuales fueron tramitados doscientos sesenta y tres (263) resoluciones de este rubro.

F. Sanciones gestionadas: Fueron trabajadas doscientos cuarenta y cuatro (244) sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado.

G. Notificaciones extrajudiciales: Fueron recibidos doscientos diecinueve (219) notificaciones de actos de alguacil, relacionadas con reclamaciones de inmobiliarias, electrodomésticos, así como recursos contencioso-administrativos y cartas de advertencia.

Durante el tercer trimestre del año 2026, con el propósito de resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo y fortalecer la protección de los derechos de los

consumidores, garantizando decisiones fundamentadas conforme a la normativa vigente, se detallan a continuación lo realizado:

A. Resoluciones dirimentes: Se tramitaron doscientas sesenta (260) resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia.

B. Resoluciones de inmobiliario: Se emitieron treinta y nueve (39) resoluciones de reclamaciones de inmobiliario.

C. Recursos de reconsideración: Se emitieron veintidós (22) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.

D. Suspensión y reinicio: Se realizaron quince (15) resoluciones de suspensión emitidas y reinicio diecisiete (17) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.

E. Concursos, rifas y sorteos de proveedores: Fueron recibidas doscientos sesenta y siete (267) expedientes de este rubro, de los cuales fueron tramitados doscientos cuarenta y nueve (249) resoluciones de este rubro.

F. Sanciones gestionadas: Fueron trabajadas doscientos cuarenta y ocho (248) sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado.

G. Notificaciones extrajudiciales: Fueron recibidos ciento treinta y cuatro (134) notificaciones de actos de alguacil, relacionadas con reclamaciones de inmobiliarias, electrodomésticos, así como recursos contencioso-administrativos y cartas de advertencia.

Consumidores y Usuarios reciben Protección Contractual mediante Revisión y Validación de Contratos de Adhesión

Durante el primer trimestre del año 2026, se revisaron y validaron contratos de adhesión para verificar su cumplimiento con la Ley núm. 358-05, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores.

Contratos de adhesión: Se recibieron treinta y dos (32) contratos, fueron analizados veintiséis (26), trece (13) se encuentran en análisis, y diecinueve (19) fueron registrados.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se revisaron y validaron contratos de adhesión para verificar su cumplimiento con la Ley núm. 358-05, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores.

Contratos de adhesión: Se recibieron treinta y uno (31) contratos, fueron analizados veintiséis (26), dieciséis (16) se encuentran en análisis, y quince (15) fueron registrados.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se revisaron y validaron contratos de adhesión para verificar su cumplimiento con la Ley núm. 358-05, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores.

Contratos de adhesión: Se recibieron treinta y seis (36) contratos, fueron analizados dieciocho (18), doce (12) se encuentran en análisis, seis (6) no son registrables y dieciocho (18) fueron registrados.

Consumidores y Usuarios reciben Seguimiento Jurídico y Administrativo de Expedientes derivados de actuaciones de Vigilancia y Control

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

Recursos jerárquicos: Se recibieron siete (07) recursos jerárquicos, y el Consejo Directivo emitió cero (0) recursos jerárquicos.

Lo anterior, sin dejar de mencionar que existen otras gestiones legales que han sido realizadas desde la Dirección Jurídica a raíz de diversos requerimientos recibidos, así como por iniciativa propia, que van desde la celebración de múltiples reuniones y respuesta a diferentes consultas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

A. **Recursos jerárquicos:** Se recibieron cinco (05) recursos jerárquicos, y el Consejo Directivo emitió cero (10) recursos jerárquicos.
B. **Expedientes concluidos:** En este mismo período, se han concluido doce (12) documentos legales trabajados de los procesos de compra y contrataciones.

Durante el tercer trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

A. **Recursos jerárquicos:** Se recibieron veintiún (21) recursos jerárquicos, y el Consejo Directivo emitió dieciocho (18) resoluciones de los recursos jerárquicos.
B. **Expedientes concluidos:** En este mismo período, se han concluido doce (12) documentos legales trabajados de los procesos de compra y contrataciones.

Ciudadanía Accede a Servicios Institucionales Oportunos y Accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se aplicaron sesenta y tres (63) encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Jurídica relacionados con el registro de bases de rifas, concursos y sorteos, y seis (6) encuestas de satisfacción el servicio de contratos de adhesión. Las encuestas fueron tabuladas y analizadas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se aplicaron sesenta y tres (78) encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Jurídica relacionados con el registro de bases de rifas, concursos y sorteos, y seis (7) encuestas de satisfacción el servicio de contratos de adhesión. Las encuestas fueron tabuladas y analizadas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

División de Litigios

Consumidores y Usuarios reciben Seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando su tramitación oportuna y conforme a la normativa vigente.

A. **Asistencia de la institución a audiencias:** Se asistieron a ocho (8) audiencias ante diversas jurisdicciones civiles, penales y contencioso-administrativas, a nivel nacional, como consecuencia de las diferentes acciones judiciales

B. **Escritos de defensa:** Se han ejecutado cuarenta y siete (47) acciones, las cuales comprenden, entre otras cosas, la elaboración de escritos de defensa, recursos de apelación, recursos de casación, contestaciones a los recursos interpuestos y respuestas a notificaciones vía acto de alguacil.

C. **Certificaciones emitidas:** Para este primer trimestre, solo una (1) certificación fue emitida.

D. **Copias de Expedientes:** En este mismo período, se remitieron tres (3) copias de expedientes

E. **Expedientes concluidos:** En este mismo período, se han concluido ocho (8) documentos legales trabajados de los procesos de compra y contrataciones.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando su tramitación oportuna y conforme a la normativa vigente.

A. **Asistencia de la institución a audiencias:** Se asistieron a ocho (8) audiencias ante diversas jurisdicciones civiles, penales y contencioso-administrativas, a nivel nacional, como consecuencia de las diferentes acciones judiciales.

B. **Escritos de defensa:** Se han ejecutado cuarenta y siete (17) acciones, las cuales comprenden, entre otras cosas, la elaboración de escritos de defensa, recursos de apelación, recursos de casación, contestaciones a los recursos interpuestos y respuestas a notificaciones vía acto de alguacil.

C. **Certificaciones emitidas:** Para este segundo trimestre, solo tres (3) certificaciones fueron emitida.

D. **Copias de Expedientes:** En este mismo período, se remitieron cinco (5) copias de expedientes

Durante el tercer trimestre del año 2026, se realizaron las siguientes acciones.

A. **Asistencia de la institución a audiencias:** Se asistieron a once (11) audiencias ante diversas jurisdicciones civiles, y contencioso-administrativas, a nivel nacional, como consecuencia de las diferentes acciones judiciales.
B. **Escritos de defensa:** Se han ejecutado treinta y siete (37) acciones, las cuales comprenden, entre otras cosas, la elaboración de escritos de defensa, recursos de apelación, recursos de casación, contestaciones a los recursos interpuestos y respuestas a notificaciones vía acto de alguacil.
C. **Certificaciones emitidas:** Para este tercer trimestre, cuatro (4) certificación fue emitida.
D. **Copias de Expedientes:** En este mismo período, se remitieron tres (3) copias de expedientes.

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Solicitudes Ciudadanas de Información y Atención Institucional gestionadas

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) fue creada para dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de dicha ley, teniendo como función principal realizar las gestiones necesarias para satisfacer las solicitudes de información concernientes a la institución y la transparencia de su gestión, así como la actualización permanente de las informaciones y la publicación oportuna de las mismas, en el Portal de Transparencia de la institución.

Durante el período enero-marzo de 2026, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de PROCONSUMIDOR mantuvo un desempeño eficiente en la gestión de solicitudes de información. En total, se recibieron 26 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 12 a través del SAIP, 9 mediante la plataforma 311 y cuatro 5 por el correo de la OAI.

Tabla 3. República Dominicana: Distribución de solicitudes recibidas según medio, OIA, enero-marzo 2026

Medio de Solicitud	Solicitudes Recibidas
Sistema SAIP	**12**
Sistema 311	**9**
Física / Personal	**0**
Correo OAI	**5**
TOTAL	**26**

Fuente: Oficina de Acceso a la Información, PROCONSUMIDOR.

En cuanto a la distribución por medio de solicitud, el canal con mayor volumen fue el SAIP, seguido por la plataforma 311, mientras que las solicitudes físicas y por correo OAI representaron una menor proporción. Estos resultados reflejan el uso predominante de canales digitales para la gestión de información pública y evidencian la eficiencia en la atención de las solicitudes recibidas, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión institucional.

En el periodo enero-marzo 2026, Sistema de Administración de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311, fueron introducidas 9 solicitudes, de las cuales las 9 eran quejas

Durante el segundo trimestre del año 2026, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de PROCONSUMIDOR recibió un total de treinta y siete (37) solicitudes de información, de las cuales veintisiete (27) fueron tramitadas a través del SAIP (incluida una por razón social), seis (6) mediante la plataforma 311 y cuatro (4) por el correo

electrónico de la OAI, garantizando una atención oportuna y conforme a la normativa vigente sobre acceso a la información pública.

Durante el período julio-septiembre de 2026, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de Pro Consumidor mantuvo un desempeño eficiente en la gestión de solicitudes de información. En total, se recibieron 38 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 25 a través del SAIP, 12 mediante la plataforma 311 y 1 de forma física o personal en la OAI.

Tabla 4. República Dominicana: Distribución de solicitudes recibidas según medio por trimestre, OAI

	Medio de Solicitud	TOTAL Solicitudes Recibidas
Enero- Marzo	Sistema SAIP	**12**
	Sistema 311	**9**
	Física / Personal	**0**
	Correo OAI	**5**
	TOTAL	26

	Medio de Solicitud	Cantidad	Sexo de Solicitante		
			F	M	Razón social
Junio	Sistema SAIP	27 (incluyendo 1 x razón social)	13	13	1
	Sistema 311	**6**	4	2	**0**
	Física / Personal	**0**	0	0	0
H	Correo OAI	**4**	3	1	0
	TOTAL	37	20	16	1

	Medio de Solicitud	Cantidad	Sexo de Solicitante		
			F	M	Razón social
Julio	Sistema SAIP	**25**	10	12	3
	Sistema 311	**12**	5	7	0
	Física / Personal	**1**	0	1	0
	Correo OAI	**0**	0	0	0
	TOTAL	38	15	20	3

Fuente: Oficina de Acceso a la Información, PROCONSUMIDOR.

En cuanto a la distribución por medio de solicitud, el canal con mayor volumen fue el SAIP, seguido por la plataforma 311 y las solicitudes físicas, las cuales representaron una menor proporción. Estos resultados reflejan el uso predominante de canales digitales para la gestión de información pública y evidencian la eficiencia en la atención de las solicitudes recibidas, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión institucional.

Portal de Transparencia Institucional actualizado

De acuerdo con la Resolución No. 002-2021 que establece el Portal Único de Transparencia y define las Políticas de Estandarización para las Divisiones de Transparencia, derogando así la Resolución No. 001/2018, Pro Consumidor, obtuvo un 100% de cumplimiento en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) correspondiente al mes de enero. Febrero y Marzo Pendiente de evaluación por parte de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental.

En el periodo enero-marzo 2026, se recibió un total de 17 solicitudes de información, de las cuales todas se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04. En relación a la puntuación alcanzada, en el mes de enero se obtuvo una calificación de 100 puntos, para febrero y marzo está aún pendiente de evaluación por parte de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental. Durante el segundo trimestre del año 2026, Pro Consumidor, obtuvo un 100% de cumplimiento en la evaluación realizada por la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental (DIGEIG) correspondiente al mes de enero. En el mes de febrero, 99.79 puntos y marzo 94.12 puntos de evaluación por parte de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental.

En relación a la puntuación alcanzada, en el mes de abril, se obtuvo una calificación de 99.79 puntos. Los meses de mayo, junio están aún pendientes de evaluación por parte de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental. En ese sentido, se recibió un total de 31 solicitudes de información, de las cuales todas se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04. Pro Consumidor en el mes de julio, obtuvo una calificación de 100% de los puntos. Los meses de agosto y septiembre están aún pendientes de evaluación por parte de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental.

Política Institucional de Ética, Integridad y Transparencia gestionada

Durante el segundo trimestre del año 2026, como parte del fortalecimiento de la política institucional de ética, integridad y transparencia, se participó en actividades organizadas por la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental (DIGEIG), orientadas a promover la transparencia, el gobierno abierto y la gestión de datos. Entre

estas se destacan el Día Internacional de los Datos Abiertos 2026 y el Encuentro para la Elaboración del 4to Plan Nacional de Apertura de Datos.

Durante el tercer trimestre del año 2026, como parte del fortalecimiento de la política institucional de ética, integridad y transparencia, se participó en actividades organizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), orientadas a promover la transparencia, el gobierno abierto y la gestión de datos. Entre estas se destacan:

- Elección del Coordinador de la Comisión General de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.
- Resultados Preliminares de la Métrica de Justicia Abierta, y;
- Acto de Juramentación CIGCN y Oficiales de Integridad.