

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

## INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Gobierno establece un “horizonte de aspiraciones, realista, necesario y sobre todo alcanzable”<sup>1</sup>. Con esas aspiraciones y los propósitos establecidos en la Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor el Departamento<sup>2</sup> (DACO) desarrolla su plan estratégico. Según estipula dicha ley orgánica del DACO, el Departamento está llamado a cumplir con los siguientes propósitos:

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

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

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

---

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

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

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

PLAN ESTRATÉGICO

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

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

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

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

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

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

| I META ESTRATEGICA: Fortalecer Derechos del Consumidor  |  |                  |   |   |                       |                                      |                         |
|---|--|------------------|---|---|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| ACCION  | OBJETIVO   | PLAN DE GOBIERNO | METRICA DE EVALUACION   | DIVISION A CARGO  | POR CIENTO COMPLETADO | POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO   |
| interés del consumidor a la Junta de Gobierno.  | 8025.  |                  | representantes en el 2015.  | Colón   |                       |                                      |                         |
| Velar porque se haga vindicar los derechos de los consumidores individuales o en grupo y que se haga efectiva la imposición de multas por el incumplimiento de las órdenes y violación de las leyes y reglamentos del DACO. | Sentencias finales en el 100% de los casos emplazados de querellas y multas.   |                  | Informe mensual de PHCO Radicadas y estadísticas de: emplazamientos positivos y negativos (razón para no lograr emplazar), y sentencias dictadas. | Directores Regionales: Arecibo, Mayagüez, Ponce, Caguas, Bayamón y San Juan | 40%                   | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |
| Evaluar los proyectos de ley, redactar ponencias que reflejen la política pública de la Agencia y comparecer a vistas públicas.   | Cumplir con nuestro deber de proteger los derechos de los consumidores, al recomendar legislación que favorezca a éstos. |                  | Redactar una ponencia o memorial explicativo por cada uno de los proyectos que recibamos.   | División Legal: Carmen Cardona  | 100%                  | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |

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

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

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

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

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

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

III META ESTRATEGICA: Orientación a la Ciudadanía

| III META ESTRATEGICA: Orientación a la Ciudadanía y Empresarios |   |                  |  |   |                            |                                      |                         |
|---|---|------------------|--|---|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| ACCION  | OBJETIVO  | PLAN DE GOBIERNO | METRICA DE EVALUACION  | DIVISION A CARGO  | POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO | POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO   |
| DACO a tu favor en tu municipio                                 | Visitar diversos pueblos de la isla con la unidad rodante del DACO para ofrecer charlas y recibir querellas de los habitantes de dichos municipios. |                  | Recopilación de estadísticas sobre poblaciones impactadas y querellas recibidas.   | División de Educacion:<br>Karen Ramos   | 100%                       | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |
| Instalación de Cuadro de Llamadas: 311                          | Atención telefónica directamente a los consumidores a través del cuadro telefónico provisto por la Junta de Gobierno de 911.                        |                  | Estadísticas de llamadas atendidas y de los temas consultados.   | Subsecretaria<br>Administrador de Sistemas de Oficina<br>Confidencial:<br>Kevin Mercado | 100%                       | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |
| Manejo de Redes Sociales: Twitter, Facebook e Instagram         | Orientar a los consumidores a través de comunicaciones y atender sus consultas de una manera inmediata y efectiva.                                  |                  | Se contabilizan ciudadanos atendidos y se hacen encuestas a los ciudadanos sobre desempeño del manejo de las redes sociales.             | División Legal<br><br>División de Educacion<br><br>División de Comunicaciones           | 100%                       | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |
| Inspector Ciudadano   | Educar a los consumidores sobre los diversos reglamentos en DACO a través de una participación ciudadana directa en el proceso de fiscalización.    |                  | Al completar las misiones los ciudadanos responden cuestionarios. Los resultados se tabulan y publican en la página electrónica de DACO. | División Legal:<br>Michele Colón<br><br>División de Tecnología:<br>Javier Castro        | 100%                       | 100%                                 | 31 de diciembre de 2016 |
| Revisar los reglamentos aprobados por la                        | Facilitar el acceso de los ciudadanos a los   |                  | Desarrollar esfuerzos integrados que apoyen  | Realizar encuestas que midan niveles de   | División Legal:            | 60%                                  | 100%                    |



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

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

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

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

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

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

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

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

IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO

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

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

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

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

| IV META ESTRATEGICA: SANA ADMINISTRACION DE DACO   |   |                  |  |  |                            |  |                         |
|--|---|------------------|--|--|----------------------------|--|-------------------------|
| ACCION   | OBJETIVO  | PLAN DE GOBIERNO | METRICA DE EVALUACION  | DIVISION A CARGO   | POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO | POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO DE CUMPLIMIENTO ACEPTABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO   |
| de la Agencia y el Director de Finanzas sobre los fondos que se reciben del fondo general  |   |                  |  |  |                            |  |                         |
| <p>Radicación de múltiples informes:</p> <p>I. Al cierre de cada año fiscal al Departamento de Hacienda sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventarios de cuentas bancarias,</li> <li>2. Información sobre contratos de arrendamiento de propiedad inmueble y equipo,</li> <li>3. Información necesaria sobre los activos de capital para la preparación de los Estados Financieros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico,</li> <li>4. Información para la Preparación de los Estados Financieros según el GASB 54,</li> <li>5. Informe de Activos Intangibles</li> </ol> <p>II. Radicación del Informe trimestral a la Junta de Planificación sobre los gasto de</p> | <p>Cartas Circulares emitidas por el Departamento de Hacienda cada año fiscal; Ley 75-1975, según enmendada; Carta Circular 93-11</p> |                  | <p>Cumplimiento con la radicación dentro de la fecha establecida</p> | <p>Secretario Auxiliar de Gerencia y Administración: Dixon Escalante</p> | 100%                       | 100%   | 31 de diciembre de 2016 |


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

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

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

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

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



\_\_\_\_\_  
 Lcdo. Nery Enoc Adames Soto  
 Secretario