



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020

Misión del Departamento:

Vindicar e implantar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias y el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo.

Base Legal:

La Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor".

Director:

Hon. Michael Pierluisi Rojo, Secretario

Fecha:

9 de junio de 2017



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Plan Estratégico Años 2017-2020

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Lograr un Departamento ágil, al servicio del ciudadano.	-Plan de atención a querellas en atraso. -Lograr 30 o más adjudicaciones mensuales, por cada juez administrativo. -Desarrollo de aplicación para presentación de querellas en línea mediante un nuevo sistema electrónico de "Querellas Online". -Fomentar el uso de mecanismos de mediación, con el propósito de promover la rápida solución de querellas presentadas por los consumidores y minimizar el uso de procedimientos adjudicativos informales. -Integrar las oficinas regionales del Departamento al Sistema	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	Se requiere el desarrollo de herramientas tecnológicas para el desarrollo de una aplicación que permita al ciudadano acceder y lograr recibir los servicios. Los objetivos estratégicos establecidos requieren el uso de tecnología. Aquella tecnología que se haya utilizado para incluir otras agencias al sistema 311.	-Recursos del Departamento y recursos con el peritaje adecuado que se puedan identificar a través de la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos ("OATRH"). -PR Innovation and Technology Services "PRITS".	-La atención en el tiempo adecuado de las querellas que presentan los consumidores garantiza la protección de los derechos de los ciudadanos y cumple el objetivo de un gobierno al servicio de la ciudadanía. -Del mismo modo, el lograr establecer una aplicación tecnológica que permita mejorar el servicio al ciudadano. - La integración de las oficinas regionales al Sistema 311 hace más sencillo el acceso a aquellas personas que más lo necesitan o que carecen de la información necesaria para hacer valer sus	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

¹ Algunos de los Objetivos Estratégicos que se incluyen en el Plan, son aplicables a más de una de las Metas Estratégicas.

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	311. -Establecer un servicio de "Consultas en Línea" en la nueva página web.				derechos como consumidores.	
Lograr un Departamento transparente que esté obligado a rendir cuentas.	-Creación de una nueva página web del Departamento donde se pueda brindar información sobre querellas y multas, entre otras cosas. Que nuestra página web se convierta en herramienta útil de fácil acceso para el ciudadano. -Utilización de redes sociales para orientación y atención al público. -Automatizar servicios al comerciante. -Actualizar, digitalizar y publicar en la página web los distintos registros administrados por el Departamento para encaminar todas la iniciativas en integración al "Chief Information Officer", bajo la OE 2017-14.	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	Se requiere uso de tecnología para los cambios que se proponen realizar a la página web y para la automatización de servicios.	Recursos existentes del Departamento y recursos externos en el área de tecnología e informática.	Proveer información confiable y certera en cuanto a la ejecución del Departamento, a través del Internet promueve el objetivo de un gobierno transparente y eficaz.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
Implementar un sistema de monitoreo, control y fiscalización de procesos internos del Departamento.	-Establecer mecanismos de detección de incumplimiento con los términos directivos para la solución de querellas y solicitudes de servicios.	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	Se requiere uso de tecnología para establecer mecanismos de detección de incumplimientos con los términos directivos de la gerencia.	Se requiere, además de los recursos del Departamento, recursos externos en el área de tecnología e informática.	El monitoreo mediante herramientas tecnológicas para medir y fiscalizar el progreso o atraso del manejo de casos y servicios al público promueve el objetivo de un Departamento ágil y eficaz.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.
Lograr un Departamento costo efectivo y eficiente.	-Identificar servicios que puedan prestarse a la ciudadanía a través de los de Centros de Servicios Integrados, de conformidad con las normas emitidas por la Oficina de Gerencia y Presupuesto y la Oficina Propia del Gobernador. -Identificar qué servicios no son esenciales o donde exista duplicidad con otras agencias. -Redistribuir los recursos para promover eficiencia en la prestación de los servicios. -Reducción de 10% en el	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	El <i>Sistema Integrado de Asuntos al Consumidor</i> ("SIAC"), debe estar disponible en los Centros de Servicios Integrados.	Se requiere, además de los recursos del Departamento, la colaboración de la OATRH y la OGP.	Todos los objetivos estratégicos descritos adelantan que la administración gubernamental se lleve a cabo de forma eficiente y que se disminuya el gasto público.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	presupuesto anual. -Establecer acuerdos colaborativos con universidades, entidades sin fines de lucro y otras agencias gubernamentales. -Implementar programa de voluntariado para servicios al público. -Cumplir con la OE 2017-005 y otras promulgadas por el Gobernador con el objetivo de reducir el gasto público.					
Lograr un pueblo con consumidores y comerciantes informados.	-Programa de cápsulas informativas para consumidores y comerciantes. -Participación en eventos de interés público para divulgación y promoción sobre los derechos de los consumidores y las obligaciones de los comerciantes. -Operativos de orientación y de fiscalización.	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	N/A	Personal del Departamento y recursos que se puedan identificar en los Municipios, según aplique.	Las cápsulas informativas, los eventos de orientación, las guías de buena práctica y los memorandos de entendimiento, promueven la capacitación ciudadana y el cumplimiento con las leyes y reglamentos administrados por el Departamento.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	-Preparar y publicar guías para comerciantes sobre buenas prácticas para el cumplimiento con sus obligaciones hacia los consumidores. -Otorgar memorandos de entendimiento con diferentes asociaciones con el propósito de orientar a los consumidores y facilitar el cumplimiento con los reglamentos y leyes que protegen al consumidor. -Promover junto a los Alcaldes actividades de orientación y educación al consumidor en los cascos urbanos municipales. -Llevar a cabo una actividad anual masiva de educación sobre derechos y protecciones de los consumidores. -Brindar atención especial a las personas que componen el segmento de la Tercera Edad. -Maximizar el uso de las redes					

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	sociales para orientar al público. -Establecer un servicio de "Consultas en Línea" en la nueva página web; además, de los servicios informativos que se brindarían mediante el Sistema 311.					
Promover la participación del ciudadano como agente fiscalizador.	-Promover el uso de las redes sociales y la nueva página web, como herramientas de fiscalización para los consumidores. -Aplicación para presentación de querellas en línea. -Integrar las oficinas regionales del Departamento al Sistema 311.	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	Se requiere tecnología para implementar los objetivos estratégicos descritos.	Podría conllevar el uso de recursos humanos externos del Departamento para el desarrollo de las aplicaciones de tecnología.	Los objetivos estratégicos van dirigidos a promover la participación de la ciudadanía a través de la tecnología.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.
Actualizar la función reglamentadora del Departamento.	-Actualizar, simplificar y uniformar los reglamentos, las normas y los manuales de procedimiento que administra el DACO, con el objetivo de facilitar la prestación de servicios y eliminar el exceso de	Puede que sea necesaria legislación para enmendar y/o eliminar ciertos reglamentos.	N/A	Abogados que laboran en el Departamento.	La actualización de los reglamentos promueve una gobernanza efectiva y ágil.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

MPR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	burocracia y/o sobre-reglamentación. -Participar en el Sistema Único de Permisos en alianza con la Oficina de Gerencia de Permisos.					
Mejorar la política anti-corrupción del Departamento.	-Establecer mecanismos para recibir información de los servidores públicos sobre posibles actos de corrupción de conformidad con el Plan para Puerto Rico. -Mejorar los programas de protección para que los empleados puedan de manera confidencial denunciar posibles actos de corrupción o violaciones a los estatutos que administra el Departamento. -Establecer acuerdos de colaboración interagenciales con la Oficina del Contralor y la Oficina de Ética Gubernamental. -Ampliar la capacitación	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	Requiere tecnología que provea los mecanismos que garanticen la confidencialidad de los empleados y ciudadanos que denuncien actos de corrupción	Los recursos humanos del Departamento y recursos humanos de las agencias especializadas serán de utilidad para cumplir el objetivo estratégico.	Promover la participación de los empleados públicos y la ciudadanía mediante los mecanismos descritos en los objetivos estratégicos ayuda a promover una sana gestión gubernamental. En adición, la colaboración con las agencias especializadas contribuye a que el Departamento adopte mejores practicas.	Ninguno, más allá de los descritos en el análisis estratégico.

MJR



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de Asuntos del Consumidor

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico ¹	Análisis Estratégico			Breve resumen de cómo los objetivos identificados para la meta podrán asegurar su cumplimiento	Factores externos que pueden afectar la consecución del objetivo
		Legislación Vigente	Tecnología Requerida	Recursos Humanos		
	ofrecida a los servidores públicos sobre la Ética Gubernamental y la sana administración de los recursos públicos.					
Hacer del Departamento uno más activo, tanto en su función de reglamentación como de adjudicación.	-Fortalecer la fiscalización del cumplimiento con los pronunciamientos del Departamento. -Mejorar captación en el cobro de multas.	Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.	N/A	N/A	Los objetivos estratégicos fortalecen la protección de los consumidores ya que promueven el aseguramiento de las sentencias y/o el pago de multas, de esta forma se promueve el cumplimiento por parte de los establecimientos comerciales con las leyes y reglamentación.	Ninguno.

Firma Director(a) de Agencia:

Firma de Empleado(a) de Agencia: