



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de Asuntos del Consumidor

Informe de Transición

Carmen I. Salgado Rodríguez
Secretaria
15 de octubre de 2020

Introducción

La Ley Núm. 197-2002, según enmendada, conocida como ‘Ley del Proceso de la Transición del Gobierno’, establece que las agencias deberán presentar un informe de transición con información que refleje el estatus de la agencia al 31 de agosto de 2020; y, en el caso de la información de Recursos Humanos, al 8 de septiembre de 2020.

Este informe requiere se divulgue información relacionada con: Información General de la Agencia, Estructura Organizacional, Leyes, Reglamentos y Órdenes, Recursos Humanos, Aspectos Financieros y otros.

El presente informe incluye la información del Departamento de Asuntos del Consumidor.

Tabla de Contenido

Informe de Transición (narrativo).....	1
Anejos del informe narrativo.....	2
Informe de Puestos.....	3
Plan de Clasificación y Retribución.....	4
Informe de Registro de Puestos.....	5
Situación Financiera.....	6
Informe de Carteras de Inversiones.....	7
Informe de Propiedad.....	8
Informe de Contratos.....	9
Informe de Planes de Acción Correctiva (certificación negativa)....	10
Informe de Subastas (certificación negativa).....	11
Informe de Leyes.....	12
Informe de Memorandos (certificación negativa).....	13
Informe de Acciones Judiciales (certificación negativa).....	14
Informe de Órdenes Administrativas.....	15
Informe de Cartas Circulares (certificación negativa).....	16
Informe de Reglamentos.....	17
Informe de Ponencias.....	18
Juramentación.....	19

Base legal

El Departamento de Asuntos del Consumidor se creó mediante la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada.

Misión y Visión

La misión del Departamento es educar, orientar, proteger y representar a los consumidores, velando porque se respeten sus derechos al adquirir bienes y servicios. Para ello procuramos proveer servicios de calidad y de manera oportuna, valiéndonos de la educación, la investigación, la reglamentación, la fiscalización y el licenciamiento, además de los procedimientos adjudicativos en nuestro foro administrativo. El objetivo es procurar equilibrio, certeza y seguridad en las relaciones entre los consumidores con sus proveedores, a la vez de fomentar prácticas de un consumidor inteligente. Esta misión es ejecutada por los programas que agrupan las facultades, deberes y funciones que derivan de los mandatos de las leyes y reglamentos aplicables.

Por otro lado, la Ley Orgánica establece nuestra visión de velar por los derechos y el bienestar de los consumidores, promoviendo un ambiente de confianza y respeto entre consumidores y comerciantes.

Organigrama y Estructura Organizacional

En cuanto a nuestra estructura organizacional, el DACO lo dirige un Secretario, nombrado por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado. Al amparo de la Ley Orgánica, la agencia tiene la siguiente estructura organizacional: Oficina de la Secretaria, Oficina de la Subsecretaria, Oficina de Tecnología Informática, Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión, División de Estudios Económicos, Secretaría Auxiliar de Gerencia de Recursos Internos, Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Oficinas Regionales (Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan), División Especial de Adjudicaciones de Querrelas de Condominios y la División de Pesas y Medidas. Se incluye como Anejo Número 1 el Organigrama de la Estructura Organizacional de la Agencia.

Estructura Programática

Se incluye como Anejo Número 2 el Plan Estratégico de la Agencia.

Logros

A pesar de haber contado con menos presupuesto en los años fiscales 2018, 2019 y 2020, una gran reducción de puestos y de haber confrontado eventos catastróficos como el Huracán María en el 2017, terremotos en enero del 2020 y la pandemia del COVID-19 desde marzo de 2020, nos enorgullecemos en decir que hemos logrado mayor eficiencia maximizando el recurso humano e implementando mejores recursos tecnológicos en la agencia.

Para cumplir con las metas, trazamos una serie de iniciativas con el objetivo de convertirnos en una agencia ágil y eficiente. Ante los retos que enfrentamos, tuvimos que actuar dentro de un marco de austeridad y responsabilidad fiscal, considerando que los presupuestos para los años fiscales bajo nuestra administración sufrieron grandes recortes.

Establecimos como una de nuestras metas principales la rápida y eficaz resolución de las querellas presentadas por los consumidores. Como parte de nuestro plan logramos crear un programa electrónico de presentación de querellas, confidencias y consultas para, así, automatizar los procesos y agilizar las operaciones en el manejo de casos y presentación de querellas. A través de este mecanismo, los consumidores pueden presentar sus reclamaciones en línea y realizar consultas sin necesidad de presentarse en una Oficina Regional. En atención al COVID-19 se adquirieron servicios para mejorar la plataforma de SIAC y proveerle a las partes en las querellas que presenten mociones responsivas y demás documentos sin necesidad de acudir físicamente a nuestras oficinas. Esto es de gran utilidad, en especial durante la

pandemia del COVID-19, ya que el DACO puede continuar los procesos de adjudicación y los servicios a la ciudadanía de forma remota. Se adquirió el sistema de citas y turnos para que los consumidores pudieran solicitar a través del programa las fechas para ser atendidos presencialmente en las Oficinas Regionales.

De otra parte, establecimos en línea los servicios de licencias y certificaciones de balanzas por el Laboratorio de Pesas y Medidas. Estos se encuentran disponibles a través del portal digital de *Renovaciones Online*. Esto le provee al público fácil acceso a los servicios que ofrecemos, incluyendo las solicitudes de inspección y comprobación del equipo para pesar y medir, expedición de licencias y certificaciones y, también, la opción de pagos automatizados.

Por otro lado, aprobamos el *Reglamento para la Derogación de Reglamentos del Departamento de Asuntos del Consumidor*, Reglamento Núm. 9073 de 21 de febrero de 2019, donde consolidamos 10 reglamentos en uno, y derogamos otros 14 que estaban en desuso o no cumplían con la política pública actual. En adición a esto, se aprobaron los Reglamentos de Prácticas Comerciales (el cual sustituyó y, en consecuencia, derogó un total de 13 reglamentos); el Reglamento para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos (con el que se acató un nuevo mandato de Ley, recogido en la Ley 107-2019); y el Reglamento de Pesas y Medidas (el cual sustituyó y derogó un total de 18 reglamentos). Lo anterior nos ha permitido reducir, casi a la mitad, los reglamentos del DACO. En adición, los demás reglamentos del Departamento se encuentran bajo revisión para determinar si los mismos serán enmendados, consolidados o derogados. Para ello, nos hemos mantenido en contacto constante con representantes de diversos sectores, quienes nos han provisto insumos de gran utilidad durante este proceso. Considerando las

recomendaciones que han llegado a nuestra consideración, también nos encontramos trabajando sobre reglamentación nueva, que sea cónsona con las necesidades manifestadas. Tal es el caso del ‘Reglamento sobre licencia y registro de agentes administradores de condominios’, el cual ya pasó la etapa preliminar de los procesos exigidos por la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, y esperamos poder radicar en el Departamento de Estado en los próximos meses.

Otra de nuestras metas fue la enérgica fiscalización de las leyes y reglamentos que protegen a los consumidores. Como parte de esta iniciativa, se realizaron operativos para fiscalizar las ventas sin IVU, las ventas del madrugador, la venta de pescado en Semana Santa, del pernil en Navidad y del pavo en Acción de Gracias, el cumplimiento con la entrega de los listados de libros escolares, los permisos de estacionamientos privados y hospedajes, y el cumplimiento con el Reglamento de alternativas de pago. Además, elaboramos campañas para orientar sobre el uso de bolsas plásticas y reusables y sobre las diferentes alternativas de pago que deben ofrecer los comerciantes a los consumidores. Asimismo, hemos estado realizando diversas gestiones fiscalizadoras encaminadas al monitoreo de la gasolina, el gas licuado y el precio de los medicamentos.

En atención a las facultades delegadas por el Ley, la agencia se ha mantenido activa en diversas Juntas y Comités de los que forma parte. Tal es el caso de la Junta Reglamentadora de Cannabis Medicinal; el Comité Asesor para la Prevención en el Consumo del Tabaco; y el Comité Asesor para el Desarrollo de la Economía Colaborativa del Departamento de Desarrollo Económico y Comercio.

Cabe destacar que, durante el periodo que abarca el presente informe, el DACO ha ejercido un rol activo en la Legislatura, sometiendo oportunamente sus comentarios y recomendaciones en torno a las diversas resoluciones y proyectos de Ley que pudieran de alguna manera afectar a los consumidores. A tales efectos, hemos expresado nuestro apoyo a aquellos que redundarían en una mayor protección al consumidor en Puerto Rico, rechazando aquellos que pudieran prestarse a una vulneración de tales derechos.

Como parte de ese esfuerzo, estamos trabajando en la efectiva implementación de la *Ley de Transparencia en el Precio de Medicamentos Recetados*, Ley Núm. 7-2019. A esos efectos, en coordinación con el *Puerto Rico Innovation and Technology Service* se están considerando opciones para lo que será el portal que contenga los precios de los 300 medicamentos recetados de mayor uso en Puerto Rico, de manera que el público consumidor pueda acceder el mismo y tener una guía de precios según las diferentes farmacias. También en beneficio de los consumidores, establecimos un acuerdo colaborativo con el Departamento de Justicia y su Oficina de Asuntos Monopolísticos, a fin de que el esfuerzo conjunto nos permita brindar una mayor protección a sus derechos.

Ante las emergencias atendidas en los pasados años fiscales, llevamos a cabo un plan de operativos sin precedente para fiscalizar las Órdenes de Congelación de los Artículos de Primera Necesidad luego del impacto a los consumidores del Huracán María, los terremotos en enero 2020 y la pandemia del COVID-19 desde marzo de 2020. En el caso particular de la situación del COVID-19, el DACO se mantuvo activo, incluso desde días antes que se decretara el estado de emergencia en Puerto Rico, congelando los precios de productos recomendados para prevenir el contagio

del virus antes de que el mismo fuese catalogado como pandemia. Una vez decretado el estado de emergencia, la agencia se mantuvo ofreciendo sus servicios y fiscalizando, ininterrumpidamente.

En términos de preparación para las Temporadas de Huracanes, en los años correspondientes, se revisó y actualizó el Plan de Emergencia y se realizaron campañas de orientación al público consumidor sobre cómo prepararse adecuadamente para una emergencia.

Como complemento a nuestras constantes intervenciones en radio, televisión y prensa escrita para educar y lograr un consumidor informado, se proveyeron campañas educativas a través de todos los municipios con participación en distintas actividades en las que colaboramos con otras agencias, municipios o entidades.

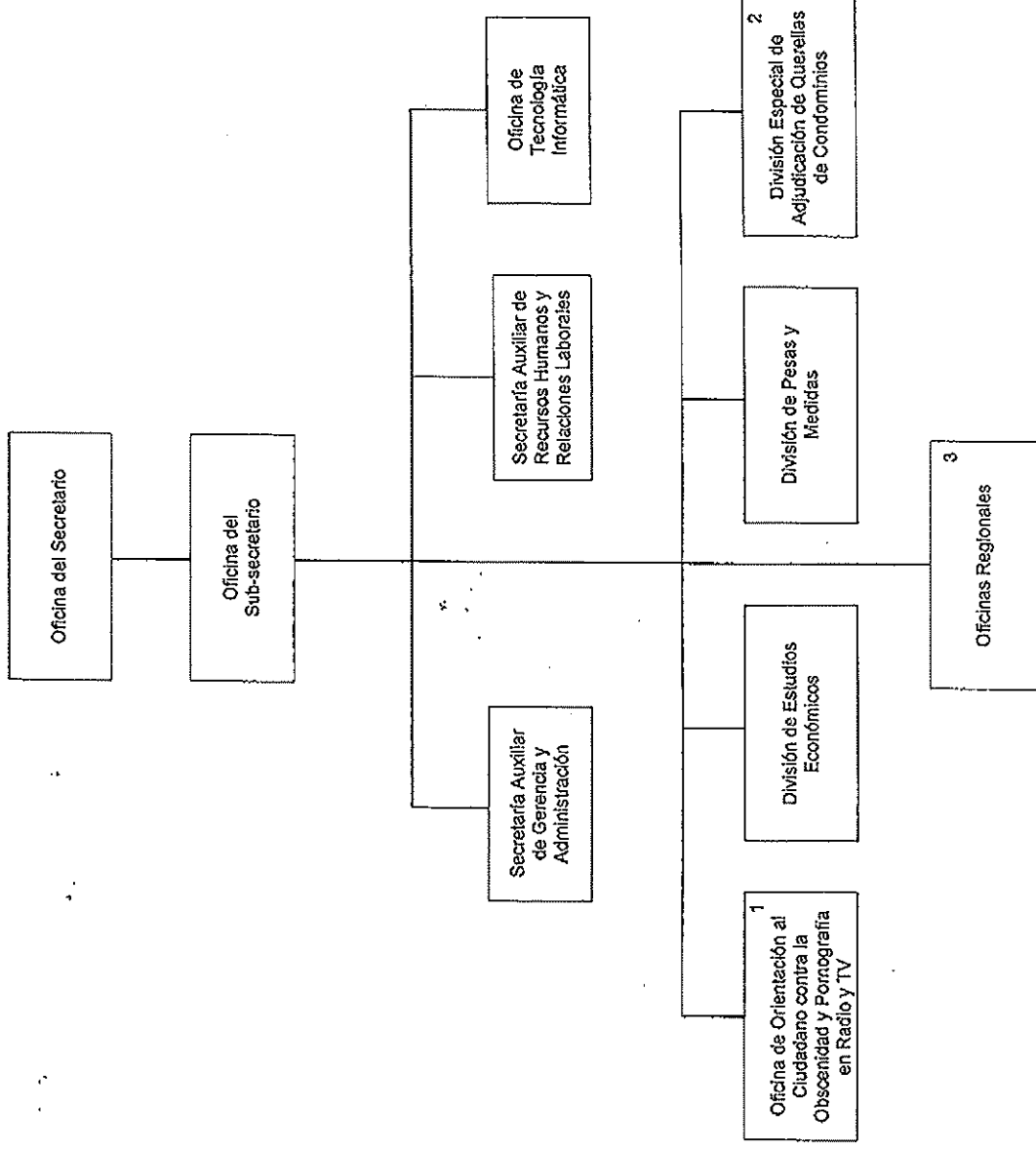
En cumplimiento con las leyes y órdenes ejecutivas vigentes, redujimos los puestos en el servicio de confianza y participamos de los programas de transición voluntaria y preretiro voluntario. Asimismo para fortalecer el personal y agilizar los servicios, se consolidaron las Oficinas Regionales de San Juan y Bayamón. Para allegar recursos para fortalecer las áreas con necesidad de servicio y escasez de personal, realizamos acuerdos de colaboración con diferentes Universidades y mediante la propuesta de Ley 52 con el DTRH. En otros renglones, se cancelaron contratos de servicios profesionales para lograr una reducción inmediata y un ahorro sustancial en el presupuesto. En los contratos de arrendamiento logramos reducir el 70% en la renta mensual de la Oficina Regional de Arecibo y el 10% Laboratorio de Pesas y Medidas, que son las dependencias del Departamento que están ubicadas en espacios privados.

FEMA nos otorgó fondos por los daños ocasionados por el paso del Huracán María al Departamento de Asuntos del Consumidor. Con los fondos otorgados se reparó el laboratorio de Pesas y Medidas y se compró el equipo que sufrió daños con el paso del Huracán María por Puerto Rico en el 2017. Logramos completar y finalizar todos los proyectos aprobados por Fema por los daños ocasionados por el Huracán al Departamento de Asuntos del Consumidor. En cuanto a los daños recibidos por los temblores en enero del 2020 en la Regional de Ponce se realizaron las reclamaciones para la relocalización de la Oficina Regional. Esta reclamación está siendo evaluada por FEMA.

Ante el COVID-19 se solicitaron fondos del CARES Act para atender los gastos operacionales ocasionados con la pandemia y se recibieron fondos para la compra de equipo y servicio para el proyecto de vistas virtuales y trabajo remoto. Se adquirió servicio para la desinfección y prevención del COVID-19 en todas las Regionales y la compra de materiales de protección personal para los empleados.

Anejos

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL CONSUMIDOR
DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN



1. Esta Unidad fue creada en virtud de la Ley Núm. 142 de 9 de agosto de 2002. Actualmente esta

Oficina administra el Programa para Combatir la Violencia en la Televisión.

2. Esta Unidad fue creada en virtud de la Ley Núm. 103 de 5 de abril de 2003, para enmendar y red denominar la Ley de Propiedad Horizontal como la "Ley de Condominios".

3. Incluye 6 Oficinas Regionales en: Arecibo, Bayamón, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan.



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		
<p>Lograr un Departamento ágil, al servicio del ciudadano.</p>	<p>-Plan de atención a querellas en atraso.</p> <p>-Lograr 30 o más adjudicaciones mensuales, por cada juez administrativo.</p> <p>-Desarrollo de aplicación para presentación de querellas en línea mediante un nuevo sistema electrónico de "Querellas Online".</p> <p>-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.</p> <p>-Fomentar la celebración de vistas virtuales en las regionales del Departamento</p>	<p>Legislación vigente provee los mecanismos para adelantar los objetivos estratégicos.</p>	<p>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.</p> <p>Compra de computadoras laptops, línea de comunicación de internet separada, programa de seguridad en la web y adiestramiento en TEAMS</p>	<p>-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").</p> <p>-PR Innovation and Technology Services "PRITS".</p> <p>- Oficial de Informática y los abogados y mediadoras del Departamento.</p>	<p>-La atención en el tiempo adecuado de las querellas que presentan los consumidores garantiza la protección de los derechos de los consumidores y cumple el objetivo de un gobierno al servicio de la ciudadanía.</p> <p>-Del mismo modo, el lograr establecer las aplicaciones tecnológicas que permitan mejorar el servicio al consumidor.</p> <p>- La integración de los abogados y mediadores a promover la celebración de vistas virtuales para lograr agilidad y hacer más sencillo el acceso a los procedimientos adjudicativos de sus querellas para hacer valer</p>	<p>Asignación de presupuesto para poder cumplir con el plan estratégico.</p>

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



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		
	<p>para atender ante el COVID-19 las vistas adjudicativas calendarizadas.</p> <p>-Establecer un servicio de "Consultas en Línea" en la nueva página web.</p> <p>-Mejoras al Sistema de Querellas "SIAC" para proveerle a las partes las herramientas para radicar mociones y documentos en línea.</p> <p>- Servicios de citas y turnos digital para calendarizar las consultas, vistas y servicios en las Oficinas Regionales para el manejo de las visitas de los consumidores ante el COVID-19.</p>		Adquirir la plataforma digital para manejar las citas y turnos digitalmente		sus derechos como consumidores.	
Lograr un Departamento transparente que esté obligado a rendir cuentas.	<p>-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.</p> <p>-Utilización de redes sociales para orientación y atención al</p>	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.