

INFORME DE RELEVAMIENTO

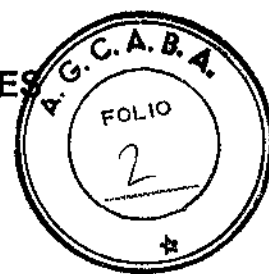
PROYECTO N° 4.11.00.00.02

RELEVAMIENTO DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE
DEFENSA Y PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR.

EJERCICIO 2001

Buenos Aires, Agosto de 2003

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES



PRESIDENTE

LIC. MATÍAS BARROETAVEÑA

AUDITORES GENERALES

DRA. ALICIA M.J. BOERO

DR. VICENTE M. BRUSCA

DR. RUBÉN A. CAMPOS

DR. NICOLÁS CORRADINI

LIC. JOSÉ LUIS GIUSTI

LIC. JOSEFA A. PRADA

Av. Corrientes 640 piso 5° Capital Federal



CODIGO DEL PROYECTO: 4.11.00.00.02

NOMBRE DEL PROYECTO: Relevamiento de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

PERIODO BAJO EXAMEN: Ejercicio Fiscal 2001

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto: Lic. Alejandro Posse
 Supervisor: Dra. Laura I. Méndez
 Dr. Jorge A. Nicolás Mitre
 Dr. Eduardo A. Bouzas
 Dr. Jorge D. Moscato

OBJETIVOS:

Obtener información de base que permita emitir opinión acerca de la organización y gestión de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

A.G.C.B.A.

[Handwritten signatures in a vertical column]

Informe Final de Auditoría Proyecto N° 4.11.00.00.02
Relevamiento de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

Sra. Presidente
Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Cecilia Felgueras:
S / D

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Revisión de los procedimientos, operaciones y mecanismos de control de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, inherentes a cumplimentar con la finalidad de sus creación.

II. ALCANCE

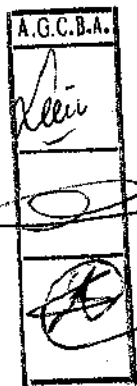
El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la ley 325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires, según Resolución N° 161/00 AGC.

El trabajo de auditoría se llevó a cabo durante el período comprendido entre el 13 de abril de 2002 y el 13 de diciembre de 2002.

Las tareas de auditoría estuvieron orientadas al relevamiento y evaluación de los aspectos operativos y de control interno, y al cumplimiento de la normativa relacionada con la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, durante el ejercicio 2001, referidos a:

- ✓ Defensa y Protección al Consumidor, respecto de los productos y servicios ofrecidos en el ámbito de la Ciudad de Bs. As (Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor).
- ✓ Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial.

Se llevaron a cabo los procedimientos de auditoría cuya naturaleza y alcance se detallan en el Anexo III adjunto. Los resultados estadísticos referidos a la gestión



de la Dirección General durante el período bajo análisis se exponen en los Anexos IV y V del presente informe.

Cabe aclarar que la revisión de la gestión en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor no implicó valoración alguna sobre los aspectos jurídicos de fondo resueltos por dicha Dirección General.

El análisis de la muestra no comprendió la revisión de los expedientes obrantes en otras dependencias.

No fue objeto de esta auditoría la verificación de los resultados de la Gestión del Programa de Educación en el Consumo.

Adicionalmente, se llevó a cabo un relevamiento general de la estructura de la Dirección General de Comercio Interior por el ejercicio 2001, transferida mediante el Art. 61° del Decreto N° 2055-GCBA-01¹ a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

III. ACLARACIONES PREVIAS

1. Generalidades de la Organización

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor fue creada por el Decreto N° 1.361-GCBA-2000². Dicha norma se limita a la creación del organismo, no surgiendo de la misma su estructura orgánica.

De acuerdo al organigrama del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires vigente al momento del relevamiento, la Dirección General se encuentra bajo la órbita de la Subsecretaría de Producción dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, según Decreto N° 2.055-GCBA-2001³.

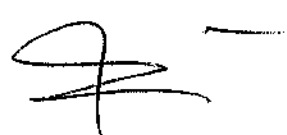
Sus responsabilidades primarias⁴ son las siguientes:

¹ Art. 61 - Decreto N° 2055 - GCBA - 01 del 13 de diciembre de 2001: suprime la Dirección General de Comercio Interior dependiente de la entonces Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Desarrollo Económico; y se transfieren sus responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, que pasa a depender de la Subsecretaría de la Producción de la Secretaría mencionada.

² Artículo 38 - Decreto 1.361 - GCBA - 2000. Créanse la Dirección General de Relaciones Laborales y Protección del Trabajo y la Dirección General de Empleo y Capacitación de la Subsecretaría de Trabajo y Empleo de la Secretaría de Desarrollo Económico y la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico.

³ Artículo 63 - Decreto 2.055 - GCBA - 2001 (13/12/01) : Transfírase la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la entonces Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor de la Secretaría de Desarrollo Económico a la dependencia de la Subsecretaría de Producción.

⁴ Según Anexo II / 12 del Decreto N° 2.055 - GCBA - 2001



- ✓ Ejecutar los planes destinados a la protección del consumidor, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos, promoviendo la educación y la regulación de sus actividades en un marco de lealtad comercial, y promoción de la producción y del comercio.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, para la defensa de los consumidores, industriales y comerciantes, diseñando, proponiendo y ejecutando actividades tendientes a la efectiva protección del consumidor, promoción de la producción y del comercio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ✓ Velar por la seguridad de la población respecto de los productos y servicios ofrecidos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ✓ Entender en todo lo relacionado con la puesta en marcha de planes de promoción y desarrollo del mercado de productos y servicios.
- ✓ Elaborar proyectos de desarrollo del comercio de productos y servicios dentro del ámbito local de aplicación, coordinando acciones con las distintas dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico.

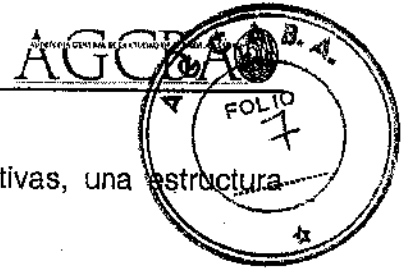
2. Estructura

La planta de personal de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno de la Ciudad se encontraba integrada al 31 de diciembre de 2001 por 147 agentes. La composición de la misma en relación con su situación contractual es la siguiente:

Concepto	Cantidad	%
Planta Permanente	82	55.7
Contratados	27	18.4
Pasantes	38	25.9
Total del personal	147	100.0

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor no cuenta con una estructura orgánico - funcional formalmente aprobada, no obstante ello el





organismo mantiene, de acuerdo a sus necesidades operativas, una estructura organizacional de hecho.

La pirámide organizacional vigente a la fecha de cierre del ejercicio 2001 que se desprende de la mencionada estructura es la que se expone en el Cuadro I del presente Informe.

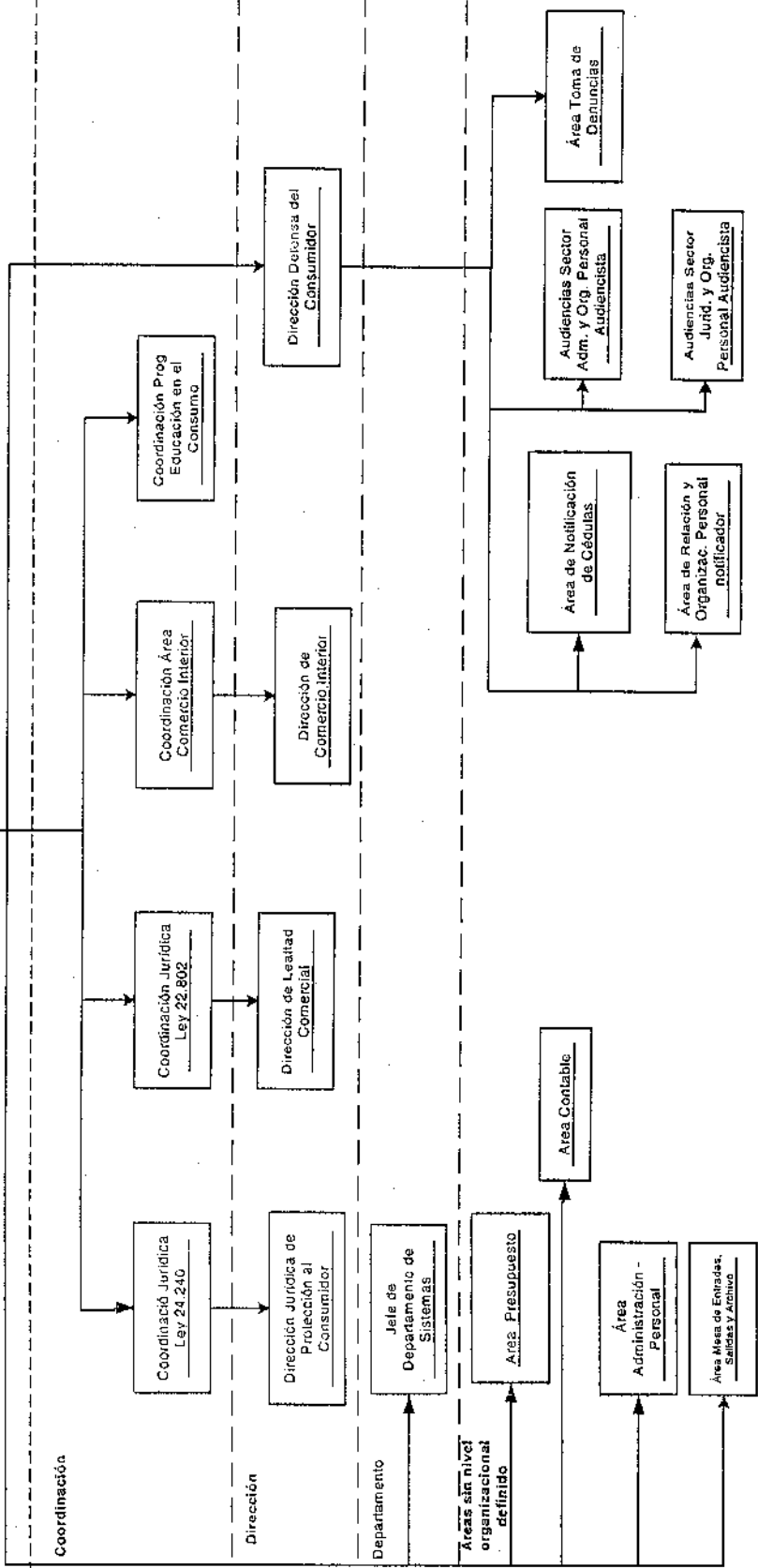


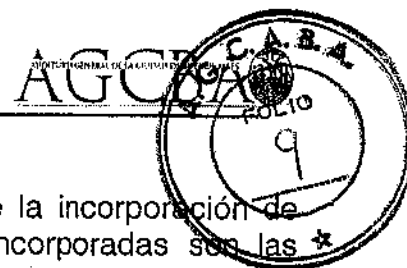
A large, stylized handwritten signature or mark at the bottom right of the page.

DIRECCION GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR

Cuadro I

Dirección General de
Defensa y Protección al
Consumidor





Esta estructura sufrió algunos cambios como consecuencia de la incorporación de nuevas áreas durante el ejercicio 2002. Las nuevas áreas incorporadas son las siguientes:

- ✓ Departamento Laboratorio y Ensayos.⁵
- ✓ Departamento de Pesas y Medidas.⁶
- ✓ Área Registro de Matafuegos.⁷

Adicionalmente, la estructura de la Dirección General sufrió otro ajuste a través de la Resolución N° 49/SSPYE-2002, que transfirió las responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto, "ad referéndum" de la Jefatura de Gobierno⁸, de la Dirección de Comercio Interior a la Dirección General de Industria y Comercio Exterior.

3. Funciones

Durante el período 2001 la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor tuvo a su cargo la ejecución presupuestaria de los siguientes programas:

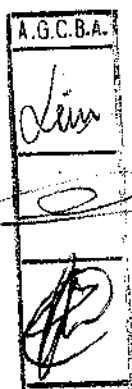
- ✓ Programa 176 / Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor (Ley 24.240).
- ✓ Programa 177 / Provisión del Servicio Público Aplicación Ley 24.240 – Resoluciones Sancionatorias.
- ✓ Programa 178 / Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones de la Ley 22.802.

⁵ Artículos 1°, 2° y 3° de la Resolución N° 02 - SDE - 2002 de fecha 8 de enero de 2002.

⁶ Disposición N° 144 - DGRH - 2002 de fecha 12 de abril de 2002, haciendo efectiva la Res. N° 0497 - SDE - 2001 de fecha 28/12/01, acerca de la transferencia del departamento de Pesas y Medidas desde la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

⁷ La Disposición N° 147 - DGRH - 2002 de fecha 15 de abril de 2002 efectiviza la transferencia dispuesta por el artículo 1° de la Resolución N° 007 - SDE - 2002 de fecha 15 de enero de 2002, del área Registro de Matafuegos de la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones al Laboratorio de Ensayos de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, dependiente de la Subsecretaría de Producción.

⁸ Según artículos N° 1, 2 y 3 de la Resolución N° 49 - SSPYE - 2002 del 22 de noviembre de 2002.



Por medio del art. 61 del Decreto N° 2055 -GCBA-2001 se incorporan bajo la responsabilidad de la Dirección General los siguientes tres (3) Programas:

- ✓ Programa N° 164 / Régimen de Promoción barrial para incentivar zonas comerciales postergadas.
- ✓ Programa N° 165 / Fomento de los circuitos comerciales para afianzar las economías barriales.
- ✓ Programa N° 166/ Fortalecimiento de las Actividades comerciales de ferias en parques y plazas.

La ejecución de estos programas se llevó a cabo con la estructura organizativa existente, comprendiendo áreas operativas, que realizaron actividades específicas de uno o más Programas, y áreas de apoyo, que sirvieron de soporte a los seis Programas involucrados en la Dirección General.

Durante la revisión efectuada se verificó que la Dirección General cuenta con cuatro (4) "Coordinaciones" (Coordinación Jurídica Ley N° 24.240, Coordinación Jurídica Ley N° 22.802, Coordinación área Comercio Interior y Coordinación de los Programas de Educación en el Consumo) y una (1) Dirección (Dirección de Defensa del Consumidor), que dependen en forma directa de ella.

Asimismo, de tres (3) de las coordinaciones mencionadas depende una Dirección (Dirección Jurídica de Protección al Consumidor, Dirección de Lealtad Comercial y Dirección de Comercio Interior), a la cual supervisan.

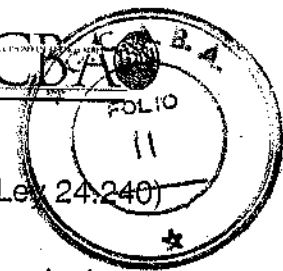
Por último dependen directamente de la Dirección General áreas de un nivel organizacional inferior, no definidas formalmente, como las que se detallan a continuación: Departamento de Sistemas, Área de Presupuesto, Área Contable, Área de Administración de Personal y Área de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

4. Sistemas de información utilizados para la gestión de los Programas

Los sistemas de información utilizados en la Dirección General están relacionados con la ejecución de los programas presupuestarios citados.

Por lo tanto, el Área de Sistemas cuenta un programa "Ad Hoc" denominado "DDC" diseñado en Visual Basic, donde cada usuario tiene su clave de acceso al mismo que le permite, de acuerdo a su perfil, ingresar a los distintos módulos que lo componen para la ejecución de los siguientes programas presupuestarios:





- ✓ N° 176 / Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor (Ley 24.240) y
- ✓ N° 177 / Provisión del Servicio Público Aplicación Ley 24.240 – Resoluciones Sancionatorias.

Por su parte para el programa presupuestario N° 178 / Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones de la Ley 22.802 no se dispone de un software específico que permita llevar el registro de las Actas de Infracción y su seguimiento al trasladar las actuaciones a la Dirección Jurídica para su sanción.]

Los programas presupuestarios referentes a la ex – Dirección General de Comercio Interior son administrados únicamente con herramientas proporcionadas por el MS Office (bases de datos, planillas de cálculo y editor de textos).

5. Productos de la Dirección General.

La ley N° 539 de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad en el Tomo 3 página 1213 expone en el Cuadro de Bienes Públicos finales los siguientes:

- ✓ Programa 176: 12.000 consumidores atendidos
- ✓ Programa 178: 200 inspecciones y verificaciones efectuadas

Los cuadros de producción real y proyectada se exponen en el Anexo V del presente Informe.

IV. OBSERVACIONES

1. Estructura organizacional y aspectos administrativos

La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor creada por Decreto N° 1.361–GCBA–2000 no contaba con una estructura orgánico–funcional formalmente aprobada al 31/12/01.

No obstante ello, el organismo funcionó con una estructura organizacional de hecho, que se mantuvo durante el ejercicio fiscal 2002, tal como se expone en el “Cuadro I” del Capítulo III – Aclaraciones Previas. De su análisis surgen las siguientes falencias:



a) Superposición de funciones.

Por medio de distintos actos administrativos se creó un nuevo nivel entre la Dirección General y las Direcciones de áreas denominado "Coordinaciones".

Así con fecha 6 de junio de 2000 por Resolución N° 22 de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria y Coordinación de Políticas al Consumidor (SSSAyCPC) se encomienda a un agente la atención del despacho de la "Dirección Jurídica de Protección al Consumidor" dependiente de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración.

Con fecha 13 de diciembre de 2000 por Resolución N° 29 de la misma Subsecretaría se encomienda a otro agente, la función de Coordinador (Ley 24.240) de la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor; teniendo a su cargo la supervisión del despacho y de las tareas correspondientes a la citada Dirección.

Posteriormente con fecha 16 de septiembre de 2002 ahora por Disposición N° 1944 de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor se encomienda al mismo agente involucrado en la Resolución N° 22 de la ya mencionada Subsecretaría, **la firma del despacho de la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor, correspondiéndole la supervisión y la coordinación de las actividades de la referida Dirección.**

Finalmente con fecha 17 de septiembre de 2002 por Disposición N° 1998 de la Dirección General mencionada se encomienda al mismo agente involucrado en la Resolución N° 29 SSSAyCPC, la función de Coordinador y como Coordinador Adjunto a otro agente, quien presta servicios bajo la modalidad de contrato de locación, **correspondiéndole al primero la supervisión del despacho y la coordinación de las actividades de la referida Dirección.**

Una situación análoga se advierte entre la Coordinación de Lealtad Comercial (Ley 22.802) y la Dirección de Lealtad Comercial, y entre la Coordinación Área Comercio Interior y la Dirección de Comercio Interior, en las cuales se asignaron funciones a las Coordinaciones que son propias de las Direcciones de Área respectivas.

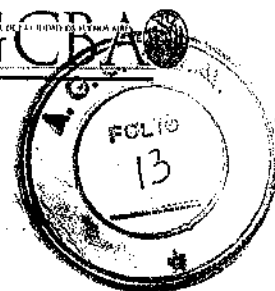
La situación descripta genera confusión en cuanto a la delimitación vertical de responsabilidades de los involucrados.

b) Falta de un único responsable administrativo que supervise y coordine las tareas de las áreas no definidas formalmente y que a su vez dependen en forma directa de la Dirección General.

Dichas áreas son :

A.G.C.B.A.



1. Presupuesto
2. Contable
3. Administración de Personal
4. Mesa de Entradas, Salidas y Archivo
5. Departamento de Sistemas de Información

La ausencia de un único responsable de estas áreas provoca una sobrecarga de tareas operativas sobre la máxima autoridad del organismo, restándole tiempo para la atención de las misiones y funciones sustantivas del mismo.

c) Ausencia de un único Manual de Normas y Procedimientos.

Las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial establecen el marco normativo de las actividades que desarrolla la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

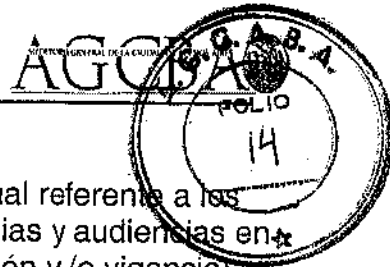
De la revisión surge que ésta Dirección General no cuenta con un manual de procedimientos ordenado según los diferentes procesos llevados a cabo.

Por otro lado, no existen diagramas explicativos ó flujogramas de los circuitos administrativos relativos a dichos procesos.

No obstante ello, esta Auditoría verificó la existencia de instructivos para la resolución de algunos temas, a través de la emisión de "Memorandos" dictados en diferentes momentos del período auditado. Ellos son:

- ✓ N° 004 – DGDyPC-2001 (6/05/01) Sobre actos administrativos.
- ✓ N° 005 – DGDyCP-2001 (6/05/01) Sobre la Resolución IGJ N° 1121/00.
- ✓ N° 14 – DGDyCP-2001 (19/06/01) Sobre actos administrativos – actas audiencias de conciliación.
- ✓ S / N° – DGDyPC-2001 (7/11/01) Sobre instrucciones relacionadas al trámite interno de documentación, descargos e informes.
- ✓ S / N° – DGDyPC-2001 (7/11/01) Sobre instrucciones a seguir en el trámite interno de expedientes.
- ✓ S / N° – DGDyPC-2001 (8/11/01) Sobre instrucciones a seguir en el trámite de desistimientos escritos y acuerdos pendientes de agregación.
- ✓ S / N° – DGDyPC-2001 (sin fecha) Sobre instrucciones a seguir en el trámite de Oficios judiciales.





- ✓ Un instructivo de procedimiento de la Ley 24.240, un manual referente a los procedimientos de descentralización de la toma de denuncias y audiencias en los Centros de Gestión y Participación. (Sin fecha de emisión y/o vigencia)

La ausencia de único manual que integre la totalidad de las normas y procedimientos llevados a cabo en la repartición posibilita la falta de uniformidad en las operaciones y debilita el sistema de control interno.

2. Sistema Informático

La Dirección General cuenta con un rígido sistema denominado "DDC", programado en Visual Basic.

A mediados del año 2000 fue puesto en marcha en el área de toma de denuncias. Luego se implementaron los restantes procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades de la Dirección, siendo el último módulo en implementarse el correspondiente a la Dirección Jurídica en Agosto de 2001.

El sistema "DDC" actualmente en vigencia presenta las siguientes falencias:

a) Falta de procesamiento de información estadística referida entre otras a:

- ✓ Cantidad de denuncias tomadas por integrante del sector de recepción de denuncias y por rubro denunciado.
- ✓ Cantidad de audiencias tomadas por cada audiencista discriminándolas por el resultado arribado en la audiencia.
- ✓ Cantidad de procedimientos administrativos efectuados por el sector de Mesa de entradas, salidas y archivo.

Ello implica la falta de automaticidad en la elaboración de informes que faciliten el seguimiento y control de la gestión por parte de la Dirección.

b) Deficiente instalación eléctrica en los equipos informáticos.

Existe una inadecuada instalación eléctrica que afecta el uso de los equipos de computación sitos en la calle Esmeralda 340.

Durante la realización de la tarea de campo esta Auditoría constató frecuentes caídas del sistema informático "DDC", que originaron problemas en los procesos operativos llevados a cabo en la Dirección General.

Adicionalmente se comprobó la imposibilidad de aumentar el consumo eléctrico en el uso de los equipos de refrigeración para no afectar el normal desenvolvimiento del sistema informático.

Las caídas frecuentes del sistema producen inseguridad en la guarda de los datos ingresados.



- c) Falta de un adecuado mantenimiento del sistema "DDC" en vigencia.

De las manifestaciones realizadas por diferentes funcionarios incluyendo al responsable del departamento de sistemas de información surgió la existencia de problemas en el mantenimiento del actual sistema informático "DDC" durante el ejercicio 2001.

Esta situación se agravó hacia fines del mismo ejercicio, debido a la cancelación por parte de la Dirección General de los contratos de las personas que se encargaban de la programación de dicho sistema.

En el ejercicio 2002 la Dirección General de Informática del GCBA está trabajando en conjunto con la Dirección General para la elaboración de un nuevo sistema de datos.

3. Expedientes en tránsito.

Durante la inspección ocular realizada en el área de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo sito en el edificio de la calle Esmeralda 340 de la Ciudad de Buenos Aires pudo advertirse la falta de espacio físico suficiente y adecuadas medidas de seguridad para la guarda transitoria de los expedientes.

4. Documentación respaldatoria de denuncias

De la revisión de la muestra por denuncias ésta Auditoría verificó la omisión del sello "Es Copia Fiel del Original" e inicial pertinente que avale la constatación de haber tenido a la vista la documentación original de respaldo, presentada por el denunciante en el área Toma de Denuncias. Ello impide asegurar que la denuncia haya sido receptada sobre la base de información veraz.

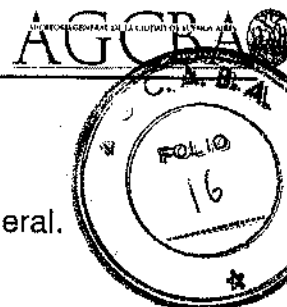
Esta situación se observó en el 61.0 %⁹ del total de las carpetas que formaron parte de la muestra mencionada en el párrafo precedente.

5. Recepción de denuncias no contempladas en la normativa específica.

Esta Auditoría verificó que la Dirección General, a través del área respectiva, receptó denuncias que presentan las siguientes características:

- ✓ Cuyo objeto está comprendido en las exclusiones taxativas enunciadas en el artículo 2° de la Ley N° 24.240.

⁹ Este porcentaje surge de considerar la existencia de esta omisión en 52 carpetas de denuncias sobre 84 revisadas. [Total muestra = 95 - 11 (carpetas anuladas y sin revisión) = 84]



(Carpeta N° 5143)

- ✓ Cuyo objeto no es de competencia de la Dirección General.

(Carpetas N° : 272, 346, 426, 466, 2400.)

- ✓ Cuyo objeto no está encuadrado dentro las previsiones de la Ley N° 24.240.

(Carpeta N° : 737 y 1172.)

- ✓ Pruebas aportadas que no acreditan la verosimilitud de los hechos a juicio posterior de la Dirección Jurídica.

Carpetas N°: 707, 4272, 5411.)

La recepción indebida de denuncias alcanzó el 13.10 % de la totalidad de los expedientes revisados.¹⁰

Esta situación, en caso de no llegarse a un acuerdo en la instancia conciliatoria, desencadena posteriormente en una desestimación de la denuncia por parte de la Dirección Jurídica, dependiente de la Dirección General e implica una carga adicional en el manejo global de las carpetas de denuncia como así también una demora para el consumidor denunciante. En este sentido merece señalarse que el plazo promedio en el cual se produce la desestimación de la denuncia alcanza los 243 días.

6. Falta de cumplimiento del plazo otorgado al denunciante.

En el proceso de defensa del consumidor se efectúan notificaciones por Cédula al denunciante incomparecente para que manifieste su voluntad de continuar o no con su denuncia en el término de diez (10) días hábiles¹¹.

Esta Auditoría verificó que la Dirección Jurídica ordenó el archivo de las actuaciones en la misma fecha en que se notificó al denunciante sin esperar el cumplimiento del plazo mencionado en el párrafo precedente.

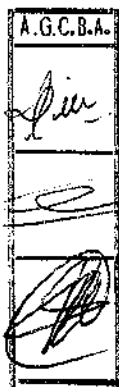
7. Hojas de Ruta

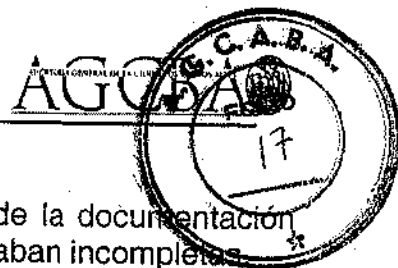
Se verificó que una quinta parte¹² de los expedientes referidos al circuito de Defensa del Consumidor revisados, presentaban diferencias entre los datos volcados en las hojas de ruta y los datos incorporados en el sistema informático de la Mesa de

¹⁰ Este porcentaje se origina al considerar 11 expedientes con toma de denuncia indebida sobre 84 carpetas de denuncias analizadas [(95 - 11) = 84].

¹¹ Este plazo surge de la aplicación del Código Procesal Penal de la Nación para el tema de "ratificación de denuncia". Se aplica subsidiariamente de acuerdo a lo dispuesto por la reglamentación del artículo 45 de la Ley 24.240 a través del Decreto N° 1.798 / 94.

¹² Ello se debe al hallar 17 hojas de ruta "no coincidentes..." sobre un total de 84. [(95 - 11)=84]





Entradas de la repartición. Por otra parte se verificó, a través de la documentación obrante en los expedientes, que el 38 % de las hojas de ruta estaban incompletas.

Por otra parte la totalidad de las carpetas analizadas correspondientes a Lealtad Comercial no contaban con hojas de ruta.

Ésta situación dificulta realizar el seguimiento y localización de las carpetas dentro del organismo.

8. Ausencia de instructivos que fijen plazos perentorios dentro de los cuales la administración deba impulsar las actuaciones.

La revisión de los expedientes permitió establecer los tiempos insumidos por la Dirección general para el cumplimiento de las siguientes instancias:

a) Homologación de acuerdos de conciliación

Esta Auditoría verificó que la homologación de los acuerdos de conciliación logrados por la Dirección de Defensa del Consumidor se alcanzaron en un plazo promedio de 162 días, siendo el plazo mínimo de 2 días¹³ y el plazo máximo de 490 días.¹⁴

b) Dictados de Providencia

De la revisión de la muestra de las actas de infracción se verificó en 15 expedientes¹⁵ que la Dirección de Lealtad Comercial demoró en promedio 215 días para el dictado de la Providencia correspondiente, valorando el descargo, el ofrecimiento de pruebas y clausurando el sumario respectivo, siendo el plazo mínimo de 71 días y el plazo máximo de 380 días. El presente indicador de tiempo promedio en días para la ejecución de la actividad específica mencionada en el párrafo anterior alcanzó el 23.0 % de la totalidad de los expedientes revisados.¹⁶

c) Proyectos de Resolución

De la revisión de la muestra de las actas de infracción se verificó en 20 expedientes¹⁷ que la Dirección Jurídica demoró en promedio 305 días en la

¹³ Este plazo corresponde a la carpeta de denuncia N° 1470 / 01

¹⁴ Este plazo corresponde a la carpeta de denuncia N° 69 / 01.

¹⁵ Las actas son las siguientes: N° 54, 58, 60, 67, 83, 151, 177, 184, 212, 222, 243, 245, 259, 288 y 301.

¹⁶ El cálculo es el siguiente: $[15 \text{ expedientes} / (75 - 11) = 64] = 23 \%$

¹⁷ Las actas son las siguientes: N° 20, 37, 44, 51, 89, 100, 102, 107, 110, 111, 142, 151, 152, 154, 158, 163, 203, 204, 235 y 314.



elaboración del Proyecto de Resolución y su correspondiente elevación a la Subsecretaría de Producción y Empleo siendo el plazo mínimo de 71 días y el plazo máximo de 567 días. El indicador de tiempo promedio en días para la elaboración del Proyecto de Resolución por parte de la Dirección Jurídica alcanzó el 31.0 % de la totalidad de los expedientes revisados.

d) Oposiciones y recursos interpuestos.

De la revisión por ésta Auditoría de la muestra de las actas de infracción, se verificó en 28 expedientes¹⁸ que la Dirección Jurídica demoró en promedio 327 días para la aceptación y/o el rechazo de las oposiciones y recursos interpuestos por el imputado, siendo el plazo mínimo 142 días y el plazo máximo 467 días. El indicador de tiempo promedio en días para la aceptación o el rechazo de las oposiciones y recursos interpuestos ante la Dirección Jurídica alcanzó el 44.0 % de la totalidad de los expedientes revisados.

La ausencia de normas aludida, impide a las autoridades superiores de la repartición contar con indicadores objetivos para el seguimiento y evaluación de la gestión y la adopción de acciones correctivas frente a los desvíos detectados.

V. RECOMENDACIONES

1. Estructura organizacional y aspectos administrativos

- Modificar la estructura organizacional evitando la duplicidad de responsables para un mismo nivel.
- El nivel de supervisión y coordinación de la totalidad de las áreas vinculadas al ciclo administrativo debe ser acorde a la estructura organizacional de la Dirección General.
- Desarrollar un manual que comprenda la totalidad de las normas y procedimientos llevados a cabo en la repartición.

2. Sistema Informático.

Continuar con las acciones tendientes al desarrollo de un nuevo sistema informático procurando que el mismo contemple la elaboración de informes para el seguimiento y

¹⁸ Los números de Actas son los siguientes: 27, 58, 60, 65, 67, 70, 78, 83, 89, 113, 115, 119, 124, 134, 137, 139, 143, 146, 150, 162, 182, 222, 224, 255, 263, 309, 331 y 334.



control de la gestión; y resolver las falencias de las instalaciones eléctricas apuntadas.

3. Expedientes en Tránsito.

Procurar la adecuación del espacio físico y adoptar medidas de seguridad para la guarda transitoria de los expedientes.

4. Documentación respaldatoria de denuncias.

Asegurar la veracidad de la documentación presentada por el denunciante, dejando constancia de ello, mediante la utilización del sello "Es Copia Fiel del Original".

5. Recepción de denuncias no contempladas en la normativa específica.

Procurar que las denuncias receptadas se encuadren en las previsiones de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor.

6. Falta de cumplimiento del plazo otorgado al denunciante.

Procurar el cumplimiento de los plazos antes de ordenar el archivo de las actuaciones.

7. Hojas de Ruta.

Asegurar que las hojas de ruta que sean incorporadas en la contratapa reflejen la totalidad de las instancias contenidas en el expediente y su correcta carga en el sistema informático, de modo tal de facilitar el adecuado seguimiento de las carpetas.

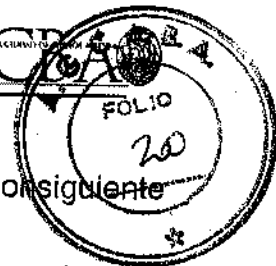
8. Ausencia de instructivos que fijen plazos perentorios dentro de los cuales la administración deba impulsar las actuaciones.

Impulsar el dictado de instrucciones que establezcan plazos en tal sentido.

VI. CONCLUSIONES

De las tareas efectuadas por esta Auditoría General puede advertirse que el sistema de control interno de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor





encuentra su mayor debilidad en la falta de una estructura formal con la consiguiente asignación de responsabilidades primarias y acciones dentro de la misma.

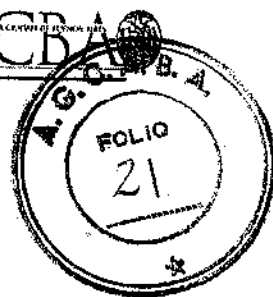
Las siguientes debilidades, detectadas y desarrolladas en el punto IV. OBSERVACIONES, pueden resumirse en:

- ✓ Falencias en el sistema informático.
- ✓ Inadecuados niveles de seguridad para la guarda de expedientes en tránsito.
- ✓ Falta de evidencias de constatación de la veracidad de la documentación receptada para la toma de denuncias.
- ✓ Recepción de denuncias no contempladas en la normativa específica.
- ✓ Archivo de actuaciones en forma previa al cumplimiento del plazo otorgado al denunciante.
- ✓ Inconvenientes para el seguimiento y localización de las carpetas.
- ✓ Ausencia de plazos para el cumplimiento de las acciones del organismo.

En opinión de esta Auditoría, la adecuada resolución de las cuestiones aquí planteadas redundará en una mejora del control interno y en el establecimiento de parámetros que permitan el seguimiento, control y evaluación de la gestión.

Lic. MATÍAS BARROETAVERA
Presidente
Auditoría General
de la Ciudad de Buenos Aires





VII. ANEXOS

ANEXO I: MARCO NORMATIVO

ANEXO II: ORGANIZACIÓN

ANEXO III: TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

ANEXO IV: ANÁLISIS DE UNA MUESTRA CON LOS EXPEDIENTES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1. Cuadro con datos estadísticos
2. Cuadro con los resultados obtenidos en la muestra

ANEXO V: ANÁLISIS DE UNA MUESTRA CON LAS ACTAS DE INFRACCIONES EN EL PROCESO DE LEALTAD COMERCIAL

1. Cuadro con datos estadísticos
2. Cuadro con los resultados obtenidos en la muestra

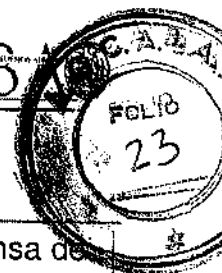
ANEXO VI: CUADRO DE PRODUCCION DE DEFENSA AL CONSUMIDOR Y LEALTAD COMERCIAL



[Handwritten signature]

MARCO NORMATIVO

Constitución de la Nación Argentina 22 / 08 / 94	Primera Parte. Capítulo Segundo. Nuevos Derechos y Garantías Artículo 42- Derechos de los consumidores y usuarios de bienes. Artículo 43- Acción de Amparo
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires 01 / 10 / 97	Libro Primero. Derechos, garantías y políticas especiales. Título segundo. Políticas especiales Capítulo decimoquinto. Consumidores y Usuarios. Artículo 46 Garantía de la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo.
Ley Nacional de Defensa del Consumidor N ° 24.240 22 / 09 / 93	Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones
Decreto 1798 / 94	Reglamentación Ley N ° 24.240
Ley Nacional de Lealtad Comercial N ° 22.802 05 / 05 / 83	Lealtad Comercial
Resolución de Lealtad Comercial N ° 100 / 83 Secretaría de Comercio 05 / 10 / 83	Reglamentación de la Ley 22.802
Decreto N ° 1.153 / 97 05 / 11 / 97	Organización y Promoción de Con-cursos, Certámenes o Sorteos para la Adjudicación de Premios – Alcances de la Prohibición Establecida en el Art. 10 de la Ley 22802



Decreto N ° 757 13/ 05 / 2002	Ley de Procedimiento para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario
Ley N° 539 04/01/2001	Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Resolución N ° 434 / 94 Secretaría de Comercio e Industria	Abastecimiento – Bienes y Servicios – Obligación de Exhibir los Precios y Condiciones de Comercialización – Derogación de Diversas Normas
Resolución N ° 92/98 Secretaría de Industria, Comercio y Minería	Equipamiento Eléctrico de Baja Tensión- Requisitos Esenciales de Seguridad para su Comercialización
Resolución N ° 524 / 98 Secretaría de Industria, Comercio y Minería	Equipamiento Eléctrico de Baja Tensión. Normas sobre Comercialización de Toma corrientes – Sanciones – Ratificación de la Resolución 92/98 – Prórroga de la Vigencia de Diversas Normas
Resolución N ° 851 / 98 Secretaría de Industria, Comercio y Minería	Juguetes – Comercialización o Transferencia Gratuita en el Mercado Interno – Normas de Control
Resolución N ° 799 / 99 Secretaría de Industria, Comercio y Minería	Productos Alcanzados por Regímenes de Certificación Obligatoria – Aprobación del Símbolo que Deberá Exhibir Cada Unidad, sus Envases o Etiquetas
Resolución N ° 789/98 Secretaría de Industria, Comercio y Minería	Publicidad Comercial – Requisitos Informativos para el Público Consumidor



Normativa referente a la estructura organizacional de la Dirección General

Decreto N ° 1361 06 / 08 / 00	Modificación de la estructura organizativa de la C. A. B. A., aprobada por el Decreto N ° 12-GCBA-96 y sus modificatorias
Decreto N ° 1839 20 / 10 / 00	Designase al Arq. Miguel A. Fortuna como Director General de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor – Área de la Secretaría de Desarrollo Económico – Designase Personal de Planta de Gabinete en el Área de la Secretaría
Decreto N ° 1962 31 / 10 / 00	Delégase en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor la Facultad de Homologar los Acuerdos a que arriben las Partes en la Etapa Conciliatoria Prevista por la Ley 24240
Decreto N° 2055 13 / 12 / 01	Modificación de la Estructura Organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Resolución N ° 15 – SSSAyCPC-2000 23 / 03 / 00	Asignación de responsabilidades
Resolución N ° 22 – SSSAyCPC-2000 06 / 06 / 00	Asignación de responsabilidades
Resolución N ° 28 – SSSAyCPC-2000 12 / 12 / 00	Asignación de responsabilidades
Resolución N ° 29 – SSSAyCPC-2000 13 / 12 / 00	Asignación de responsabilidades
Resolución N ° 21 – SSSAyCPC-2001 06 / 07 / 01	Asignación de responsabilidades
Resolución N ° 02 – SDE – 2002 08 / 01 / 02	Transferencia de personal del Departamento Laboratorio y Ensayos a la D. G. D. y P. C.
Resolución N ° 07 – DGRH – 2002 15 / 01 / 02	Transferencia del Área Registro de Matafuegos al Laboratorio y Ensayos de la D. G. D. y P. C.

A.G.C.B.A.

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

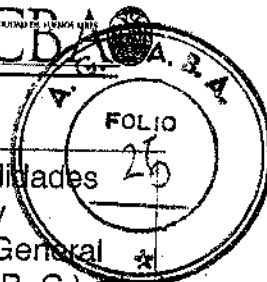
[Firma]

[Firma]

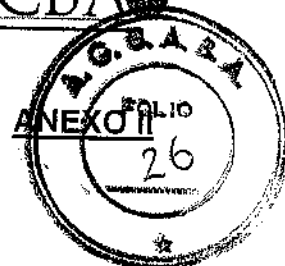
[Firma]

[Firma]

[Firma]



Resolución N ° 49 – SSPyE- 2002 25 / 11 / 02	Transferencia de las responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto de la ex Dirección General de Comercio Interior (D. G. D. y P. C.) a la Dirección General de Industria y Comercio Exterior, "ad referéndum" del Jefe de Gobierno.
Disposición N ° 144 – DGRH – 2002 12 / 04 / 02	Transferencia de los agentes del Departamento Pesas y Medidas a la D. G. D. y P. C.
Disposición N ° 147 – DGRH – 2002 15 / 04 / 02	Transferencia de los agentes del Área Registro de Matafuegos a la D. G. D. y P. C.
Disposición N ° 1944 – DGDyPC 16 / 09 / 02	Asignación de responsabilidades
Disposición N ° 1998 – DGDyPC 17 / 09 / 02	Asignación de responsabilidades
Memorando N ° 004 – DGDyPC – 2001 06 / 05 / 01	Actos Administrativos relacionados con la confección y agregados a los expedientes tramitados en esta Repartición
Memorando N ° 005 – DGDyPC – 2001 06 / 05 / 01	Información a todo el Personal s/ la Resolución 1121 de la Inspección General de Justicia de la Nación
Memorando N ° 014 – DGDyPC – 2001 19 / 06 / 01	Actos Administrativos – Actas labradas en las Audiencias de Conciliación
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 07 / 11 / 01	Instrucciones Trámite Interno de Documentación, Descargos, Informes, etc.
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 07 / 11 / 01	Instrucciones Trámite Interno de Expedientes
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 08 / 11 / 01	Instrucciones Trámite de Desestimios, Escritos y Acuerdos Pendientes de Agregación
Memorando S/N – DGDyPC – 2001 Sin fecha	Instrucciones Trámites de Oficios Judiciales
Nota 01 - DGDyPC 30/08/2000	Asignación Agente Responsable Area Personal



DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Coordinación Jurídica Ley N° 24.240

Este sector tiene como principal finalidad brindar el apoyo técnico – legal a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

El artículo 1° de la Resolución N° 29-SSSACICPC-2000¹⁹ constituye el respaldo legal del nombramiento del funcionario a cargo de la coordinación y la supervisión del despacho y las tareas correspondientes a la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor de la Dirección General bajo estudio.

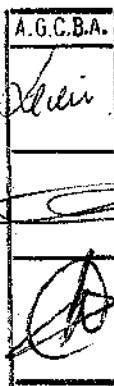
Básicamente interviene en la instrucción de los sumarios administrativos y dictámenes que emite dicha Dirección, lo que queda evidenciado mediante el visto bueno a través de una inicial en los Proyectos de Resolución que pasan a la firma del Secretario de Desarrollo Económico. Nos manifestó que fue el encargado de la redacción del anteproyecto de la norma relacionada con el procedimiento administrativo específicamente aplicable a las actividades desarrolladas por la Dirección General²⁰.

1. Dirección Jurídica de Protección al Consumidor

La atención del despacho de esta dirección fue encomendada por Resolución N° 022-SSSACICPC-2000 y confirmada por el artículo 2° de la Resolución N° 29-SSSACICPC-2000,²¹ y tiene dependencia directa con la Coordinación.

Las responsabilidades son:

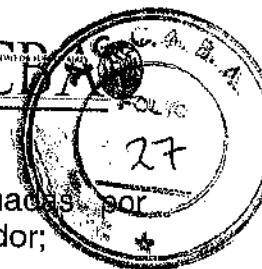
- ✓ Controlar las distintas etapas en la sustanciación de los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor;



¹⁹ Art. 1° RES.N° 29-SSSACICPC-2000. Encomiéndase al Dr. Norberto Salomón Dorensztein la función de Coordinador.

²⁰ Ley de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario N° 757 de fecha 4 de abril de 2002, de aplicación en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

²¹ Art. 2° RES.N° 29-SSSACICPC-2000 Confírmase al Agente Martín Abasolo.



- ✓ Elaborar informes sobre la marcha de las actuaciones originadas por aplicación de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor;
- ✓ Desarrollar y administrar los registros de infractores y reincidentes a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor,
- ✓ Dictaminar en los sumarios por infracciones a las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor y elaborar los proyectos de Resolución respectivos,
- ✓ Distribuir adecuadamente los expedientes entre los profesionales que forman parte de la Dirección Jurídica para su estudio y análisis;
- ✓ Despachar todo trámite que se relacione con los expedientes ingresados en la Dirección Jurídica de Protección al Consumidor.

2. Departamento de Sistemas

Esta área no fue definida formalmente y mantiene dependencia directa con la Dirección General.

El funcionario responsable no contaba con alguna norma que avale dicho nombramiento al 31 de Diciembre de 2001, esta situación se modificó durante el ejercicio 2002 mediante el dictado de la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002.²²

Las actividades correspondientes a su función son las siguientes:

- ✓ Asesorar a la Dirección General en el desarrollo de sistemas del área.
- ✓ Releva, analizar, programar, implementar, y efectuar el seguimiento de los sistemas de computación utilizados por la Dirección General.
- ✓ Mantener en óptimo estado el funcionamiento de los sistemas de información en uso.
- ✓ Brindar soporte técnico informático a toda la Dirección General.
- ✓ Servir de nexo entre la Dirección General y los proveedores de: insumos, equipos, servicios profesionales de programación externa, servicios de instalación y mantenimiento de redes, servicios de mantenimiento y almacenamiento de datos, etc.

A.G.C.B.A.

²² Artículo 12° Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002: "Encomiéndose al Sr. Jorge Oporto D.N.I. 04.532.540, la responsabilidad del sector Sistemas de Informática, teniendo a su cargo la atención, planificación y el mantenimiento de los equipos de las distintas sedes de la Dirección General, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración"

3. Área de Presupuesto

La Dirección General no contó con un área específica de presupuesto, la misma fue definida informalmente y tiene dependencia directa con la Dirección General.

Durante el período bajo estudio no contó con una persona responsable del sector. A partir del 20 de diciembre de 2001 fue designada en los hechos la persona que venía asistiendo indirectamente en la tareas propias del sector ya que al momento del relevamiento no contaba con alguna norma que avale dicho nombramiento.

Esta situación se modificó durante el ejercicio 2002, a través del dictado de la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002²³, en los hechos la gestión del área Presupuesto recién comenzó en el año 2002.

La responsabilidad primaria de la responsable de ésta área es la siguiente:

- ✓ La elaboración del presupuesto de los servicios públicos correspondientes a la Dirección General.
- ✓ El análisis global de la situación de los créditos presupuestarios, lo que implica controlar el grado de ejecución de las distintas partidas.
- ✓ Facilitar la ejecución de los programas inherentes a la Dirección General, al actualizar en forma permanente el crédito presupuestario sancionado en su oportunidad.

Durante el ejercicio 2001 hasta mediados de diciembre de ese año la Dirección General requirió de la colaboración externa para los temas presupuestarios.

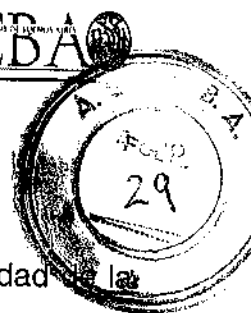
4. Área Contable

La Dirección General no contó con un área contable definida estructuralmente, evidenciándose durante el relevamiento la dependencia directa con la máxima superioridad.

La persona a cargo del sector fue formalmente designada mediante el dictado de la Disposición N° 1.944–DGDyPC–2002²⁴. En los hechos la gestión propia del área Contable recién comenzó en el año 2002.

²³ Artículo 4° Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002: "Encomiéndase a la Sra. Contadora Champanier, Ariana DNI: 22.547.423, la responsabilidad del Área de Presupuesto, teniendo a su cargo la asignación de las partidas presupuestarias de los programas correspondientes a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración".

²⁴ Artículo 3° Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002: "Encomiéndase a la Sra. Liliana Nicolini, F.C.: 292.893, la responsabilidad del Área contable, teniendo



Las responsabilidades primarias son las siguientes:

- ✓ La registración de los hechos económicos relacionados con la actividad de la Dirección General que afecten a la cuenta Bancaria (libro Bancos)
- ✓ La confección de las rendiciones de las Cajas Chicas de la Dirección General
- ✓ El control sobre los bienes de consumo (Insumos) necesarios para el desenvolvimiento de la Dirección General y la confección de las órdenes de compra.

Durante el ejercicio 2001 hasta mediados de diciembre de ese año la Dirección General operó globalmente con un área que agregaba los aspectos administrativos y contables siendo necesaria una colaboración externa para los temas presupuestarios.

5. Área Administración de Personal

El área se conformó en el ejercicio 2000 y guarda dependencia directa con la Dirección General.

El responsable del área no contó con alguna disposición que respalde la designación al 31 de diciembre de 2001. Mediante la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002²⁵ se designó al responsable del área.

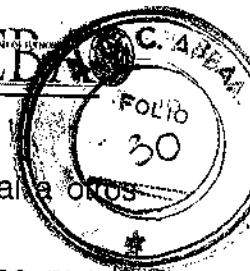
Las responsabilidades primarias del área son las siguientes:

- ✓ administración del personal de la dirección actuando de nexo con la Dirección General de Recursos Humanos en la confección de los partes diarios y todos los formularios relacionados con la misma.
- ✓ control de las inasistencias y tardanzas del personal de la Dirección General verificando el ingreso y egreso del personal y la correcta liquidación de haberes.
- ✓ administración del patrimonio de la Dirección General (altas, bajas y modificaciones de bienes físicos);

como tarea la planificación y control de los gastos que realiza la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración".

²⁵ Artículo 2° Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002: "Encomiéndose a la Sra. Isabel Catalina Garraza, F. C.: 333.202, la responsabilidad del Área Administrativa-Personal de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, teniendo a su cargo la supervisión y coordinación de las tareas del personal que se desempeña en esa área, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración".





- ✓ despacho de Notas, Informes y expedientes de la Dirección General a otros organismos públicos y privados.

Durante la revisión de la estructura informal de la Dirección General, se pudo observar que un mismo agente tiene distintas responsabilidades, en diferentes áreas, tal como sucede con el responsable de las áreas Administración de Personal y Notificación de Cédulas, dependiendo jerárquicamente de Direcciones de distinto rango.

Adicionalmente, se verificó que la responsable del área de Administración de Personal efectuó tareas relacionadas con la administración de patrimonio durante el ejercicio 2001.

6. Área Mesa de Entradas, Salidas y Archivo

Tiene como actividades todo lo relacionado con las tareas de recepción, control y distribución a los distintos sectores de los actuados que ingresan a la Repartición; la carga en el "sistema DDC" del ingreso y egreso de las actuaciones y la confección de remitos de salida.

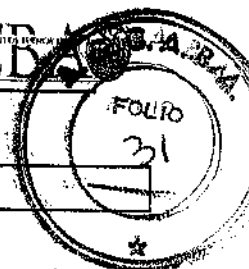
Al 31 de diciembre de 2001 la designación del responsable a cargo de la misma no había sido instrumentada mediante Disposición Administrativa. Esta situación fue corregida durante el ejercicio 2002 a través de la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002²⁶.

Las responsabilidades primarias del son las siguientes:

- ✓ coordinar el área
- ✓ asesorar al personal a su cargo en todo lo atinente al proceso de movimiento de expedientes, notas, reclamos, recursos, etc.
- ✓ Enviar a archivo general los expedientes que estén en condiciones de hacerlo, teniendo presente que la guarda de las actuaciones se lleva conforme a las Normas vigentes en la materia.
- ✓ Controlar y revisar los procesos inherentes al área en cuestión

²⁶ Según el artículo 1° Disposición N° 1944 – DGDYPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002. "Encomiéndase a la Sra. Cristina Perez Jordan, F.C. 298.663, la responsabilidad del Área de Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, teniendo a su cargo la supervisión y coordinación de las tareas del personal que se desempeña en esa Área, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor remuneración".



**Coordinación Jurídica Ley de Lealtad Comercial N° 22.802**

La Coordinación Jurídica Ley de Lealtad Comercial N° 22.802 tiene dependencia funcional directa de la Dirección General.

Le son asignadas responsabilidades de asesoramiento y supervisión de las tareas, especificadas en la Ley de Lealtad Comercial²⁷, a cargo de la Dirección de Lealtad Comercial.

Durante el período de auditoría, la Coordinación estuvo a cargo de Martín Schmukler hasta el 27/11/01; y el respaldo legal de su nombramiento lo constituye la Resolución N° 21 - SSSACICPC - 2001²⁸.

A partir del 1 de diciembre de 2001 Claudio A. Defilippi ocupó en forma informal esta posición sin el respaldo legal correspondiente. El mismo recién se formalizó en el año 2002 a través de la Disposición N° 1.998 DGDyPC - 2002²⁹.

Dirección de Lealtad Comercial

La Dirección de Lealtad Comercial tiene dependencia funcional de la Coordinación Jurídica Ley de Lealtad Comercial N° 22.802. Esta última supervisa las tareas que se encuentran bajo su responsabilidad y son las siguientes:

- ✓ Realizar tareas de prevención, vigilancia y control respecto del cumplimiento de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial³⁰ así como de las normas sobre seguridad y publicidad de productos y servicios contenidas en la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor,
- ✓ Implementar, junto con la Dirección de Defensa del Consumidor, políticas de difusión de la legislación vigente;
- ✓ Realizar estudios y análisis sobre la problemática de la comercialización, promoción y publicidad de productos y servicios, asistiendo a la Dirección General en la aplicación de las políticas de consumo

²⁷ Ley Nacional N° 22.802 de Lealtad Comercial de fecha 5/05/83 y su reglamentación a través de la Resolución N° 6/83 de la Secretaría de Comercio de la Nación y del Decreto N° 1153/97 (art. 10° Ley).

²⁸ Resolución N° 21 de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, de fecha 6 de julio de 2001.

²⁹ Artículo 3° de la Disposición N° 1.998 - DGDyPC- 2002 de fecha 17 de septiembre de 2002.

³⁰ Implica considerar las siguientes responsabilidades: ordenar inspecciones en los mercados que sean transparentes y legales; capacitar y supervisar a los inspectores en particular y al cuerpo de inspectores en general; verificar las infracciones establecidas y remitir las actas de infracción a la Dirección Jurídica para la continuación del proceso.





La Resolución N° 28 - SSSACICPC - 2000³¹ y la Resolución N° 21 - SSSACICPC - 2001³², constituyen el respaldo legal del nombramiento y confirmación del funcionario responsable de la atención del despacho de ésta Dirección, respectivamente.

Coordinación de Comercio Interior

De acuerdo con el Decreto N° 2055 - GCBA - 2001³³ se altera la estructura organizacional de la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires modificando, entre otras cosas, las responsabilidades primarias de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Esta situación implica para el futuro, mantener las responsabilidades tenidas hasta esa fecha (13/12/01) y asumir las responsabilidades primarias de la ex -Dirección General de Comercio Interior, que fue suprimida por tal norma.

Debido a ello, se crea la Coordinación de Comercio Interior con dependencia funcional directa de la Dirección General, teniendo la responsabilidad de asesorar y supervisar las tareas asignadas a la Dirección de Comercio Interior, que depende de dicha coordinación.

El respaldo legal del nombramiento del funcionario responsable de ésta Coordinación se formalizó durante el ejercicio 2002 a través de la Disposición N° 1.998 - DGDyPC - 2002³⁴. De igual manera el respaldo legal de la Dirección de Comercio Interior lo constituye la Disposición N° 1.944 - DGDyPC - 2002³⁵.

Dirección de Comercio Interior

Las responsabilidades primarias de la dirección son:

- ✓ Coordinar la puesta en marcha del Programa referente al régimen de promoción barrial para incrementar zonas comerciales poco rentables.
- ✓ Fomentar los circuitos comerciales para afianzar las economías regionales.

³¹ Según artículo 1° de la Resolución N° 28 de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, de fecha 12 de diciembre del 2000.

³² Según artículo 2° de la Resolución N° 21 de la Subsecretaría de Seguridad Alimentaria, Comercio Interior y Coordinación de Políticas al Consumidor dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico, de fecha 6 de julio de 2001.

³³ Artículo 61 del Decreto N° 2.055 - GCBA - 2001 de fecha 13 de diciembre de 2001.

³⁴ Artículo 1° Disposición N° 1.998 - DGDyPC - 2002 de fecha 17 de septiembre de 2002.

³⁵ Artículo II° Disposición N° 1.944 DGDyPC - 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002.





- ✓ Fortalecer las actividades comerciales de ferias en parques y plazas.

El control de la gestión llevada a cabo para ejecutar los Programas inherentes a las responsabilidades expuestas más arriba no están comprendidas en el objeto del presente Informe y, por lo tanto está fuera del alcance de ésta auditoría

Por último es importante mencionar que con fecha 22 de noviembre de 2002, mediante Resolución N° 49 – SSPYE – 2002 del Subsecretario de Producción y Empleo de la Secretaría de Desarrollo Económico se transfirieron las responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto de la ex – Dirección General de Comercio Interior a la Dirección General de Industria y Comercio Exterior³⁶.

Coordinación del Programa de Educación en el Consumo

El artículo 60 de la norma de protección y defensa de los consumidores (Ley Nacional N° 24.240)³⁷ establece la obligación del dictado de cursos educativos en los colegios primarios y secundarios.

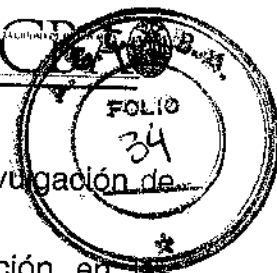
Para el ejercicio 2001, el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires incluyó en el Presupuesto del año el Programa N° 176 "Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor" siendo la Unidad responsable la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. En la descripción del servicio público que comprende dicho Programa figura, entre otras cuestiones, la promoción de la educación en el consumo y la difusión de los derechos del consumidor.

Visto el marco legal y presupuestario la Coordinación del Programa de Educación en el Consumo, con dependencia directa de la Dirección General, tiene la responsabilidad primaria siguiente:

³⁶ Artículo 1° Resolución N° 49 – SSPYE – 2002 : "Encomiéndase a la Dirección General de Industria y Comercio Exterior dependiente de la Subsecretaría de Producción y Empleo de la Secretaría de Desarrollo Económico la ejecución de los programas de la ex Dirección General de Comercio Interior, transferidos a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor por el Decreto N° 2.055/GCBA/2001".

Artículo 2° Resolución N° 49 – SSPYE – 2002 : "transfírase a la Dirección General de Industria y Comercio Exterior las responsabilidades primarias, patrimonio, personal y presupuesto de la Ex Dirección General de Comercio Interior "ad referendum" del señor Jefe de Gobierno".

³⁷ Artículo 60 Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240, de fecha 22 de septiembre de 1993: "Planes educativos. Incumbe al Estado Nacional, las provincias y las municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley".



- ✓ Asesorar a la Dirección General en todo lo relacionado con la divulgación de los derechos de los consumidores y usuarios
- ✓ Puesta en marcha y seguimiento del "Programa de capacitación en las escuelas públicas primarias y secundarias referente a la educación en el consumo";
- ✓ Efectuar talleres de capacitación docente. Ello implica enseñar a los docentes de las escuelas públicas primarias y secundarias todos los aspectos relacionados con el curso a dictarse, según lo establecido en el Convenio firmado entre la Secretaría de Educación, la Secretaría de Desarrollo Económico y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

De tal manera la Dirección General, a través de la Coordinación de referencia, puso en marcha el 15 de agosto de 2001 la etapa I de un proyecto en las escuelas de la Ciudad que abarcó inicialmente a las "escuelas primarias".

El respaldo legal del nombramiento del funcionario responsable de ésta Coordinación se formalizó recién en el ejercicio 2002 a través de la Disposición N° 1.998 – DGDyPC – 2002.³⁸

Dirección de Defensa del Consumidor

La Dirección de Defensa del Consumidor es la única dirección que depende en forma directa de la Dirección General.

El respaldo legal del nombramiento del funcionario responsable de ésta Dirección se formalizó durante el ejercicio 2000 a través de la Resolución N° 22 -- SSSACyCPC – 2000³⁹ y posteriormente de la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002..⁴⁰

La responsabilidad primaria de la Dirección se refiere a los siguientes aspectos:

- ✓ Recibir y evacuar consultas de consumidores de bienes y usuarios de servicios, dándoles información y orientándolos en cuanto a sus derechos y deberes como tales.

³⁸ Artículo 5° Disposición N° 1.998 – DGDyPC – 2002 de fecha 17 de septiembre de 2002

³⁹ Artículo 2° Resolución N° 22 – SSSAyCPC – 2000 de fecha 6 de junio de 2000: "Confírmase al agente Miguel García Sanz, F.C.N° 302.325, en la atención del despacho de la Dirección Defensa del Consumidor, sin que ello implique modificación alguna de su situación de revista ni mayor retribución".

⁴⁰ Artículo 6° Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002. "Encomiéndase al Sr. Miguel A. García Sanz, F.C.N° 302.325, la firma del despacho y supervisión de las tareas correspondientes a la Dirección Defensa del Consumidor..."

- ✓ Recibir denuncias de consumidores y usuarios afectados por infracciones a las leyes de defensa del consumidor y de lealtad comercial.
- ✓ Convocar a audiencias de conciliación entre los consumidores y usuarios y los proveedores de bienes y servicios, cuando la denuncia se refiera a la ley de defensa del consumidor (Ley N° 24.240).
- ✓ Procurar el avenimiento de los interesados promoviendo la solución de los conflictos que se susciten entre consumidores y proveedores.
- ✓ Realizar estudios y análisis sobre la problemática del consumo, asistiendo al Director General en la aplicación de las políticas de consumo.
- ✓ Prestar asistencia técnica a los CGP y a las futuras comunas y a los programas de educación al consumidor.

1. Área Toma de Denuncias

El área Toma de denuncias se conformó con agentes pertenecientes a Planta permanente, con pasantes y con personal contratado.

No se tuvo evidencia de la designación formal del responsable a cargo de la misma al 31 de diciembre de 2001. Esta situación fue corregida durante el ejercicio 2002 a través de la Disposición N° 1.944 – DGDyPC – 2002.⁴¹

Las responsabilidades primarias atinentes al responsable del área son las siguientes:

- ✓ Coordinar el área de toma de denuncias;
- ✓ Asesorar al personal a su cargo en todo lo concerniente al proceso de denuncias seguido ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor;
- ✓ Controlar las denuncias realizadas ante la Dirección General, verificando los siguientes requisitos:

1. Que la infracción denunciada se haya producido en la ciudad de Buenos Aires.
2. Que el denunciante tenga domicilio real en la Ciudad de Buenos Aires;

⁴¹ Artículo 6: Disposición N° 1944 – DGDyPC – 2002 de fecha 16 de septiembre de 2002: "...de la cual dependen las áreas de Toma de Denuncias, cuya responsabilidad la desempeñará la Sra. Verónica Shrewsbury, F.C.: 329.386 y...."



3. Que el denunciante presente toda la documentación probatoria de su relación comercial con el denunciado;
4. Que el denunciante sea consumidor final;
5. Que el denunciante sea mayor de edad o emancipado;
6. Que la denuncia sea hecha por el damnificado o por su representante;
7. Que al completar el formulario de denuncia se acompañe un escrito detallando el hecho denunciado y el perjuicio que ese hecho cause.

Cabe consignar que la toma de denuncia es el primer paso referente al proceso de denuncia por parte de los consumidores ante la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

2. Área Audiencias Sector Administrativo y Organización Personal Audiencista

Estas áreas nominadas de manera diferente tienen idéntica actividad y se encuentra a cargo de un responsable, Sr. Néstor Sito quien toma audiencias de conciliación y asiste a los otros audiencistas en todo lo concerniente al proceso en cuestión. Asimismo, está capacitado para firmar el acta de conciliación, en ausencia del Director de Defensa del Consumidor, del cual depende.

La designación del responsable a cargo de la misma fue instrumentada mediante Resolución N° 15 – SSSAYCPC – 2000 ⁴². Por otra parte, por Memorándum N° 25 – DGDyPC – 2001 de fecha 28/09/01 se incorporó un coordinador de audiencias para el área de referencia. ⁴³

3. Área Audiencias Sector Jurídico y Organización del Personal Audiencista

Estas dos áreas nominadas de manera diferente tienen idéntica actividad y se encuentra a cargo de un responsable el Sr Héctor Américo Clar.

Esta área tiene dependencia funcional de la Dirección de Defensa del Consumidor, la que a su vez depende en forma directa de la Dirección General y no presenta un nivel organizacional definido formalmente.

Su responsable toma audiencias de conciliación y asiste a los otros audiencistas en todo lo concerniente al proceso en cuestión, estando capacitado para firmar el acta

⁴² según artículo 1° Resolución N° 15 –SSSAYCPC – 2000 de fecha 23 de marzo de 2000: "Encomiéndose la responsabilidad de las distintas Áreas a ...Graciela Varela F. C. 325.350 a cargo del Área Audiencias Sector Administrativo y Organización del Personal audiencista..."

⁴³ según Memorándum N° 25 – DGDyPC- 2001 de fecha 28 de septiembre de 2001 "... se informa que el agente Sito, Néstor pasará a cumplir funciones de coordinación de audiencias".



de conciliación, en ausencia del Director de Defensa del Consumidor, del cual depende.

La designación del responsable a cargo de la misma fue instrumentada mediante Resolución N ° 15 – SSSAYCPC - 2000 ⁴⁴

4. Área de Notificaciones de Cédulas

Las responsabilidades primarias del área son las siguientes:

- ✓ Impresión de las cédulas relacionadas con el proceso de Defensa del Consumidor, entrega de las mismas al servicio de correo y recepción de la copia de las notificaciones con la constancia de recepción de las mismas
- ✓ Distribución de las cédulas de notificación a los audiencistas, para su posterior archivo en los expedientes.

Al 31 de diciembre de 2001 la designación del responsable a cargo de la misma había sido instrumentada por Resolución N ° 15 – SSSAYCP – 2000 ⁴⁵ siendo también responsable del área de Administración de Personal ⁴⁶.

Cabe aclarar que mediante Memorando N ° 003 – DGDYPC – 2002 de fecha 1 de febrero de 2002, emitido por la Dirección General, el área de Notificación de Cédulas se transfiere a la Mesa de Entradas, Salidas y Archivo.

La incorporación del área Notificación de Cédulas a Mesa de Entradas, Salidas y Archivo modificó en el ejercicio 2002 el procedimiento relacionado con el movimiento de las cédulas mencionadas en el proceso de defensa al consumidor.

⁴⁴ según artículo 1° Resolución N ° 15 –SSSAYCPC – 2000 de fecha 23 de marzo de 2000: "Encomiéndase la responsabilidad de las distintas Áreas a ... y Héctor Américo Clar F. C. 327.945 en el Área Audiencias Sector Jurídico y Organización del Personal audiencista..."

⁴⁵ según artículo 1° Resolución N ° 15 – SSSAYCPC – 2000 de fecha 23 de marzo de 2000 siguiente: "encomiéndase la responsabilidad de las distintas áreas a las señoras...Isabel Garraza F. C.333.202 Área de Notificación de Cédulas..."

⁴⁶ según Nota N ° 001 / DGDYPC /2000 de fecha 30 de agosto de 2000 emitida por la Dirección General.

TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO

Para la obtención de evidencias válidas y suficientes que respalden la opinión sobre el relevamiento y evaluación del ambiente del control interno y de la gestión de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, se efectuaron los siguientes procedimientos:

- Se realizó una entrevista inicial con la máxima autoridad de la Dirección General, destinada a obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve.
- Nos entrevistamos con los niveles inmediatos inferiores a los efectos de completar el conocimiento preliminar de la Dirección General en lo atinente a las herramientas de control interno a tener en cuenta, Organigrama, manuales de funciones o descriptivos de cargos y de los siguientes datos:

1. Estructura de la Dirección General acorde con el Decreto N° 2055 del 13 de diciembre de 2001. Representación gráfica u Organigrama de la misma.
2. Detalle de los recursos humanos desagregados en tres categorías: Personal Permanente, Contratados y Pasantes o Becarios. Su categorización y nivel de instrucción. Apertura del total de Recursos Humanos para cada uno de los siguientes Programas:
 - ✓ 164 – Régimen de Promoción barrial para incentivar zonas comerciales postergadas.
 - ✓ 165 – Fomento de los circuitos comerciales para afianzar las economías barriales
 - ✓ 166 – Fortalecimiento de las Actividades comerciales de ferias en parques y plazas.
 - ✓ 176 – Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor (Ley 24.240)
 - ✓ 177 – Provisión del Servicio Público Aplicación Ley 24.240 – Resoluciones sancionatorias.
 - ✓ 178 – Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones de la Ley 22.802.
3. Descripción de los sistemas de información utilizados para la gestión de los seis (6) programas a cargo de la Dirección General.



Handwritten signature or mark.

4. Detalle de la asignación de funciones y responsabilidades primarias de los responsables de las distintas áreas integrantes de la estructura organizativa de la Dirección General (Dirección General, Dirección, Departamento, División y Sector), acorde con las actividades desarrolladas para los seis (6) Programas ejecutados durante el año 2001 en la Dirección General.
5. Descripción de la asignación de los recursos físicos para los seis (6) Programas a cargo de la Dirección General.
6. Copia de Manuales o normas de Procedimiento aplicables a las actividades desarrolladas en los siguientes Programas:
 - ✓ 176 – Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor (Ley 24.240)
 - ✓ 177 – Provisión del Servicio Público Aplicación Ley 24.240 – Resoluciones sancionatorias.
 - ✓ 178 – Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones de la Ley 22.802.
7. Identificación de los "bienes públicos finales" de la Dirección General en relación con los Programas Nros: 176, 177 y 178.
8. Descripción de procedimientos y circuitos administrativos involucrados en la gestión de los siguientes programas:
 - ✓ Programa 176 – Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor (Ley 24.240)
 - ✓ Programa 177 – Provisión del Servicio Público Aplicación Ley 24.240 – Resoluciones sancionatorias.
 - ✓ Programa 178 – Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones de la Ley 22.802.
9. Detección y análisis de suficiencia de los puntos de control correspondientes a los circuitos administrativos identificados en el punto anterior (controles necesarios que no se efectúan, controles innecesarios, superposición de funciones, incompatibilidad de funciones asignadas en una misma unidad, duplicación de tareas, exceso de copias de formularios, archivos innecesarios, etc.).
10. Detección de las áreas críticas de la Dirección General en relación con las actividades desarrolladas.

A.G.C.B.A.

[Handwritten signature]

ANÁLISIS DE UNA MUESTRA CON LOS EXPEDIENTES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1. Cuadro con datos estadísticos

PROYECCION 4.11.00.00.02 "Relevamiento de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor"																		
ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR																		
g	orden	Número	Fecha	Con Acuerdo de conciliación	Fecha Acuerdo Homologado	Incumplimiento del Acuerdo	Existencia la denuncia	C/ acuerdo extra copie	Resolución Judicial a	Sin Resolución de la D. Judicial	Con Resolución de la D. Judicial	Con Sentencia	Con Acuerdo postulator de partes	Con desestimación de la denuncia por D.J.	Término pendiente	Hecho para el acuerdo	Hecho para la homologación	Hecho total copie
1	1	00039/IDC/2001	05/01/2001	1	1													881
1	2	00040/IDC/2001	11/01/2001				1										91	490
1	3	00072/IDC/2001	19/01/2001															153
1	4	00014/IDC/2001	23/01/2001					1						1				543
1	5	00094/IDC/2001	25/01/2001															102
1	6	00030/IDC/2001	5/REVISION											1				154
1	7	00081/IDC/2001	29/01/2001						1		1			1				147
1	8	00036/IDC/2001	30/01/2001															534
1	9	00028/IDC/2001	31/01/2001						1		1			1	1			526
1	10	00083/IDC/2001	02/02/2001											1				131
1	11	00084/IDC/2001	ANULADA															
1	12	00089/IDC/2001	13/02/2001															
1	13	00070/IDC/2001	14/02/2001											1				495
1	14	00072/IDC/2001	14/02/2001	1	1													332
1	15	00073/IDC/2001	14/02/2001						1		1			1		27	135	162
1	16	00089/IDC/2001	23/02/2001															119
1	17	01040/IDC/2001	27/02/2001												1			514
1	18	01172/IDC/2001	03/03/2001												1			149
1	19	01173/IDC/2001	03/03/2001				1							1				92
1	20	01236/IDC/2001	07/03/2001						1				1					69
1	21	01248/IDC/2001	07/03/2001															512
1	22	01231/IDC/2001	08/03/2001	1	1										1			401
1	23	01449/IDC/2001	14/03/2001					1								32	31	63
1	24	01479/IDC/2001	14/03/2001	1	1													33
1	25	01588/IDC/2001	20/03/2001				1									132	2	134
1	26	01639/IDC/2001	26/03/2001	1	1													126
1	27	01739/IDC/2001	ANULADA													31	14	45
1	28	01739/IDC/2001	30/03/2001	1	1													
1	29	01870/IDC/2001	04/04/2001													139	208	347
1	30	01529/IDC/2001	08/04/2001						1						1			454
1	31	01810/IDC/2001	5/REVISION												1			424
1	32	02080/IDC/2001	16/04/2001				1											21
1	33	02116/IDC/2001	17/04/2001				1											131
1	34	02238/IDC/2001	23/04/2001												1			425
1	35	02231/IDC/2001	24/04/2001	1	1	1									1			499
1	36	02348/IDC/2001	23/04/2001															405
1	37	02339/IDC/2001	26/04/2001	1	1										1			203
1	38	02400/IDC/2001	30/04/2001											1		57	146	444
1	39	02608/IDC/2001	08/05/2001												1			454
1	40	02630/IDC/2001	5/REVISION															
1	41	02763/IDC/2001	14/05/2001	1	1													
1	42	02831/IDC/2001	15/05/2001	1	1											86	343	432
1	43	02938/IDC/2001	23/05/2001	1	1	1										100	47	147
1	44	03001/IDC/2001	04/06/2001	1	1													418
1	45	03255/IDC/2001	09/06/2001	1	1											108	27	135
1	46	03335/IDC/2001	12/06/2001													113	316	429
1	47	03494/IDC/2001	20/06/2001					1							1			419
47		Sub-total Hoja 1		13	13	2	5	3	5	0	3	0	1	9	13	916	1769	12013

///. Cuadro con datos estadísticos

				ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR														
g	orden	Número	fecha	Con Acuerdo de conciliación	Fecha Acuerdo Homologado	Incumplimiento del Acuerdo	Desistimiento de denuncia	C/ acuerdo esta equia	Resolución Judicial	Resolución de la D. Judicial	Resolución de la D. Judicial	Con Sentencia	Con Acuerdo posterior de partes	Con desistimiento de la denuncia por DJ	Trámite pendiente	Resolución para el acuerdo	Resolución para la homologación	Resolución total exped
1	48	0945/DIC/2001	20/09/2001	1	1													
1	49	0953/DIC/2001	20/09/2001	1	1											36	319	355
1	50	0954/DIC/2001	ANLA/DA													64	41	105
1	51	0955/DIC/2001	11/07/2001	1	1													
1	52	0959/DIC/2001	17/07/2001	1	1											49	182	231
1	53	0961/DIC/2001	23/07/2001	1	1											35	289	324
1	54	0914/DIC/2001	25/07/2001													68	316	382
1	55	0222/DIC/2001	02/09/2001						1		1			1				368
1	56	0257/DIC/2001	05/08/2001	1	1											15	47	62
1	57	0402/DIC/2001	09/08/2001	1	1											84	208	292
1	58	0802/DIC/2001	S/RESOLUCION															
1	59	0803/DIC/2001	14/08/2001	1	1											16	35	51
1	60	0834/DIC/2001	15/08/2001	1	1											16	47	63
1	61	0834/DIC/2001	15/08/2001				1											90
1	62	0834/DIC/2001	15/08/2001	1	1													
1	63	0834/DIC/2001	15/08/2001													57	301	358
1	64	0834/DIC/2001	29/08/2001	1	1										1			351
1	65	0834/DIC/2001	31/08/2001				1									20	325	345
1	66	0835/DIC/2001	ANLA/DA															54
1	67	0832/DIC/2001	13/09/2001															
1	68	0843/DIC/2001	17/09/2001						1		1			1				308
1	69	0822/DIC/2001	21/09/2001															210
1	70	0824/DIC/2001	21/09/2001						1									335
1	71	0835/DIC/2001	26/09/2001															338
1	72	0841/DIC/2001	28/09/2001						1		1			1				43
1	73	0842/DIC/2001	28/09/2001											1				229
1	74	0845/DIC/2001	S/RESOLUCION												1			212
1	75	0846/DIC/2001	17/10/2001				1											36
1	76	0848/DIC/2001	17/10/2001	1	1											19	178	197
1	77	0848/DIC/2001	22/10/2001				1											85
1	78	0803/DIC/2001	ANLA/DA															
1	79	0804/DIC/2001	24/10/2001	1	1													
1	80	0832/DIC/2001	25/10/2001				1									29	102	131
1	81	0832/DIC/2001	26/10/2001	1	1													116
1	82	0804/DIC/2001	29/10/2001													23	222	245
1	83	0837/DIC/2001	05/11/2001	1	1										1			331
1	84	0838/DIC/2001	07/11/2001													45	134	179
1	85	0836/DIC/2001	08/11/2001												1			266
1	86	0845/DIC/2001	09/11/2001												1			265
1	87	0837/DIC/2001	14/11/2001					1										27
1	88	0854/DIC/2001	15/11/2001												1			238
1	89	0830/DIC/2001	23/11/2001	1	1									1				13
1	90	0859/DIC/2001	30/11/2001				1									12	166	178
1	91	0832/DIC/2001	01/12/2001															48
1	92	0839/DIC/2001	04/12/2001				1									1		239
1	93	0830/DIC/2001	ANLA/DA															107
1	94	0723/DIC/2001	11/12/2001															
1	95	0809/DIC/2001	28/12/2001												1			114
Subtotal Hjs 2				16	16	0	7	1	4	0	3	0	0	4	14	588	2032	2620
48	anul	TOTAL 1+2=		29	29	2	12	4	9	0	6	0	1	13	27	1504	4711	20647
95	11		95	27	0	0	12	4	0	0	0	0	1	13	27	5186	16248	2163

A.G.C.B.A.

75

2. Cuadro con los resultados obtenidos en la muestra

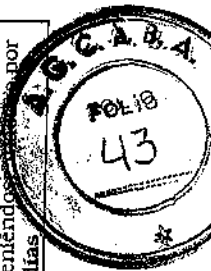
Resultados de la muestra de la gestión de la Dirección General durante el ejercicio 2001 en referencia al proceso de denuncias			
De la revisión de las denuncias tomadas durante el ejercicio 2001 por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor esta Auditoria General verificó una muestra de 95 expedientes sobre un universo de 7.530 que sirvió para determinar los siguientes comentarios:			
Expedientes con Denuncias	I. Car-petas	%	II. Comentarios
Con Acuerdos de Conciliación entre partes	27	28,42	Debidamente cumplimentados
Trámites pendientes en las actuaciones	27	28,42	Sin comentarios
Con desistimiento de la denuncia por el denunciante	14	14,73	Sin comentarios
Con desestimación de la denuncia por la Dirección Jurídica	13	13,68	El argumento dado para justificar este alto porcentaje es que es que suelen aceptarse denuncias que pueden ser improcedentes. Pero lo hacen para intentar que la mayoría de los denunciantes pueda acceder a una instancia conciliatoria que le resuelva favorablemente su problema, si este es justo
Denuncias inexistentes (Anuladas)	6	6,32	Denuncias abiertas improcedentemen-te por error del sistema (Deficiente instalación eléctrica; ver punto 3, acápite IV OBSERVACIONES)
Expedientes sin revisión	5	5,26	Estos expedientes no han podido ser auditados porque no se encontraban en la Dirección, estaban a la firma del Subsecretario o del Secretario y/o en Procuración General.
Con acuerdo anterior a la Audiencia de Conciliación	2	2,11	Sin comentarios
Con acuerdo posterior a la Audiencia de Conciliación	1	1,05	Sin comentario
Aclaraciones: El 100% de los acuerdos conciliatorios fueron homologados por la Dirección General. El plazo promedio para su homologación fue de 102,4 días, siendo el plazo mínimo de 2 días (denuncia N° 1470 y el plazo máximo de 490 días (denuncia N° 69). Dentro de los expedientes con trámite pendiente se encuentran 2 expedientes con acuerdo de conciliación homologado e incumplido que no fueron considerados en el punto a). El plazo promedio en el cual se produce el desistimiento de seguir con la denuncia alcanza los 80 días. El plazo promedio en el cual se produce la desestimación de la denuncia por parte de la Dirección Jurídica alcanza los 243,5 días.			



ANEXO V

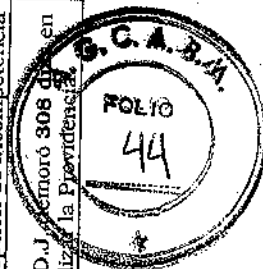
1. Análisis de Actas de Infracción de Lealtad Comercial

Control	N° acta	N° carátula	Pendiente en L. Comercial	Pendiente de tramitación en DJ	Anulada por Dirección Jurídica	Con Proyecto de Resolución de la Dirección	Con Resolución sancionatoria definitiva	Tipo de infracción	TOTAL	HASTA RESOLUCION	HASTA PROY. RESOLUCION	OBSERVACIONES (PLAZOS)
1	1	2	6.107 / 2001					Procuración General				
1	2	20	16.713 / 2001			1		Res. 434 SCI-94, Res 798 SCI-98	625	106	20	La D.J demoró 519 días en enviar el Proyecto de Resolución a la Subsecretaría de Producción y Empleo.
1	3	27	21.563 / 2001	1				L 22802 Art. 10 DEC. 1153 art 1 inc. d) y art. 2	603		27	La D.J demoró 394 días en elaborar la providencia y 195 días en notificar la aceptación de una prueba instrumental
1	4	37	22.808 / 2001	1				Dec. 1153 art 1 inc. d) y art. 2 inc. b) punto II	615		37	A partir de la providencia de la D.L.C. no consta en el expediente el pase del Proyecto de Resolución por parte de la D.J a la Subsecretaría de Producción, manteniéndose inactivo por 567 días
1	5	44	21503 / 2001	1				Dec. 1153 art 1 inc. d) y art. 2 inc. b) punto II	615		44	A partir de la providencia de la D.L.C. no consta en el expediente el pase del Proyecto de Resolución por parte de la D.J a la Subsecretaría de Producción, manteniéndose inactivo por 563 días



71

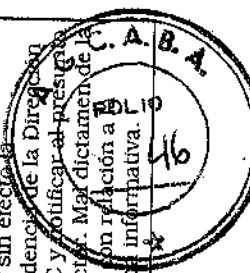
1	6	51	22.786 / 2001				1											Ley 22.802 art. 9	598				51	A partir de la providencia de la D.L.C. no consta en el expediente el pase del Proyecto de Resolución por parte de la D.J. a la Subsecretaría de Producción, manteniéndose inactivo por 527 días
1	7	54	25.478 / 2001				1											Ley 22.802 art. 10	265				54	La D.L.C. demoró 203 días en elaborar la providencia.
1	8	58	25.472 / 2001									1						DEC. 1153 art 1 inc. c) y d) y art. 2 inc. a) puntos I, II, III, V, VI, VII, VIII y IX.	571		328		58	La D.L.C. demoró 310 días en elaborar la providencia y pasar el expediente a la D.J. y ésta mantuvo inactivo el expediente por 243 días
1	9	60	22.859 / 2001				1											DEC. 1153 art 1 inc. c) y d) y art. 2 inc. a) puntos I, II, III, V, VI, VII, VIII y IX.	559				60	La D.L.C. demoró 203 días en elaborar la providencia y pasar el expediente a la D.J. y ésta demoró 343 días en notificar a la empresa infractora el resumen de la causa.
1	10	65	26.509 / 2001				1											DEC. 1153 art 1 inc. c) y d) y art. 2 inc. b) puntos I, II y III	578				65	La D.J. demoró 467 días en preparar el rechazo de una excepción de incompetencia.
1	11	67	32.767 / 2001									1						DEC. 1153 art 1 inc. d) y art. 2 inc. b) puntos I, II y III, inc. d) Ley 22802 art. 10 inc. d)	489				67	La D.L.C. demoró 175 días en elaborar la providencia y pasar el expediente a la D.J. y ésta demoró 297 días en rechazar la excepción de incompetencia interpuesta por el supuesto infractor.
1	12	70	32.764 / 2001				1											Res. 434 SCI-94, art. 5 y 9.	509				70	La D.J. demoró 450 días en notificar el rechazo de una excepción de incompetencia
1	13	78	26.495 / 2001				1											Ley 22.802 art. 10	324				78	La D.J. demoró 308 días en realizar la Providencia.



1	14	83	26.434 / 2001				1					L 22802 Art. 10 inc. a)	561				83	La D.L.C. demoró 307 días en elaborar la providencia y pasar el expediente a la D.J. y ésta mantuvo inactivo el expediente por 244 días a la fecha de revisión del expediente por parte de la AGCBA.
1	15	89	32.756 / 2001				1					DEC. 1153 art 1 inc. d)	537				89	La D.J. demoró 381 días en el rechazo de una excepción de incompetencia y demoró 100 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Subsecretaría de Producción.
1	16	100	36.620 / 2001				1					L 22802 Art. 10 inc. a) y b) y DEC. 1153 art 1 inc. d) y art. 2 inc. b) puntos I y III.	483				100	La D.J. Demoró 354 días en elaborar el Proyecto de Resolución rechazando el recurso de reconsideración interpuesto ante la Dirección de LC.
1	17	102	32.235 / 2001				1					Resolución 851 art. 2 y 8 y Resolución 799 art. 2	545	251	286		102	La D.J. demoró 228 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Subsecretaría de Producción y Empleo y 245 días en volver de la Secretaría con la firma del Sr. Secretario.
1	18	107	32.804 / 2001								1	Res 434-SCI-94, art. 8	482	431	137		107	La D.J. demoró 71 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Subsecretaría de Producción y Empleo.
1	19	110	35.287 / 2001				1					Resolución 434 art. 2, 4 y 5.	524				110	La D.J. demoró 252 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Procuración Gral. y en volver de Procuración Gral. 190 días.
1	20	111	36.637 / 2001								1	Res 434-SCI-94, art. 2, 4 y 5	514		261		111	La D.J. demoró 184 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Subsecretaría de Producción y Empleo.

71

1	21	113	35.258 / 2001							1								L 22802 Cap. III Art. 9 y 10	479					113	La DJ demoró 465 días para notificar al presunto infractor el pedido de acreditación de personería y presentación de las bases del concurso.		
1	22	115	36.635 / 2001							1								DEC. 1153 art 1 inc. d) y art. 2 inc. b) puntos I y III, inc. d). Ley 22802 art. 10 inc. a) y b)	456					115	La DJ demoró 443 días para dictar la providencia teniendo por presentado el descargo correspondiente.		
1	23	119	39.911 / 2001							1								Res 434-SCI-94, art. 9 y Res 789-SCI-98 art. 1 y 2	469					119	La DJ demoró 448 días para detectar que la personería jurídica no fue acreditada debidamente por el supuesto infractor, notificándole la intimación correspondiente.		
1	24	120	39.591 / 2001															Procuración General									
1	25	121	39.895 / 2001													1		Resolución 434 art. 9	1241	436	805			121	La DGDyPC mantuvo inactivo el expediente 249 días sin emitir la Resolución definitiva. El expediente tardó 805 días entre Procuración Gral. y la Secretaría de Desarrollo Económico.		
1	26	124	39.582 / 2001							1								Resolución 434 art. 9	506					124	La D.J. demoró 404 días en realizar la Providencia de la Dirección de LC y notificar al presunto infractor.		
1	27	131	37.917 / 2001												1		Res 434-SCI-94, art. 9	518		317			131	La DGDyPC mantuvo inactivo el expediente 201 días sin emitir la Resolución definitiva.			
1	28	134	43.000 / 2001															Ley 22.802 art. 1, 2, 3 y 4	457					134	La D.J. demoró 325 días en dejar sin efecto la Providencia de la Dirección de LC y notificar al presunto infractor. Mar dictamen de la D LC con relación a la prueba informativa.		



1	29	137	41.484 / 2001					1	Res 434-SCI-94, art. 5, 8, 9, 10 y 11. Ley 22802 art. 9 y Res. 789-SCI-94 art. 2	469				137	La D.J. Demoró 346 días en solicitar una pericia contable, estando inactivo el expediente a la fecha de revisión por parte de la auditoría.
1	30	139	39.590 / 2001					1	Ley 24.240 art. 7 y Res. 789-SCI-94 art. 1 y 2	468				139	La D.J. demoró 309 días en solicitar una pericia al área de Pesas y Medidas a fin de tomar resolución.
1	31	142	41.446 / 2001					1	DEC. 1153 art. 2 inc. b) puntos I y II, inc. d). Ley 22802 art. 10 inc. b)	490		347		142	La D.J. demoró 294 días en remitir el Proyecto de Resolución a la Procuración General.
1	32	143	39.886 / 2001					1	DEC. 1153 art. 2 inc. b) puntos I y art. 1 inc. b). Ley 22802 art. 10 inc. b)	467				143	La D.J. demoró 263 días en solicitar una pericia al área de Pesas y Medidas a fin de tomar resolución.
1	33	146	39.870 / 2001					1	DEC. 1153 art. 2 inc. b) puntos I y art. 1 inc. b). Ley 22802 art. 10 inc. b)	406				146	La D.J. demoró 365 días en emitir la Providencia para la correspondiente cierre del sumario.
1	34	150	39.914 / 2001					1	Res 434-SCI-94, art. 1, 2 y 5.	476				150	La D.J. demoró 445 días en emitir la Providencia para la correspondiente cierre del sumario.
1	35	151	39.915 / 2001					1	Ley 22.802 art. 9 y 10. Resolución 789 art. 2. Decreto 1153/97 art. 2	476				151	La D.L.C. demoró 209 días en emitir la Providencia y la D.J. demoró 237 días en emitir el Proy. de Resolución
1	36	152	39.914 / 2001					1	Res 434-SCI-94, art. 1, 2 y 5. Ley 22.802 art. 1	476				152	La D.J. demoró 445 días en emitir el Proy. de Resolución
1	37	154	41.489 / 2001					1	Res 434-SCI-94, art. 8. Ley 22.802 art. 9	476				154	La D.J. demoró 445 días en emitir el Proy. de Resolución
1	38	158	42.952 / 2001					1	Res 434-SCI-94, art. 17	511				158	La D.J. demoró 185 días en emitir el Proy. de Resolución

[illegible]

AG.C.A.B.A.
FOLIO
49

[illegible]

2. Cuadro con resultados obtenidos en la muestra

RESULTADOS DE LA MUESTRA DE LA GESTION DE LA DIRECCION GENERAL DURANTE EL EJERCICIO 2001 EN REFERENCIA AL PROCESO DE LEALTAD COMERCIAL (ACTAS DE INFRACCION)

De la revisión de las **ACTAS DE INFRACCION** tomadas durante el ejercicio 2001 por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor esta Auditoría General tomó una muestra (75 sobre un universo de 343) que sirvió para determinar los siguientes comentarios:

ESTADISTICAS E INDICADORES DE LA MUESTRA DE ACTAS

Actas de de infracción	Cantidad	%	Comentarios
Con Resolución definitiva	8	10.67%	a) una décima parte de las actas revisados (10.67 %) contienen la Resolución Definitiva.
Con Proyecto de Resolución	5	6.67%	b) Un poco más del 5 % de las carpetas con actas de infracción tienen el Proyecto de Resolución
Pendiente de tramitación en la Dirección Jurídica	49	65.33%	c) los 2/3 de las carpetas con actas de infracción a verificar se encuentran pendientes de resolución, en la Dirección Jurídica dependiente de la Dirección General
Pendiente de tramitación en la Dirección de Lealtad Comercial	2	2.67%	d) Una mínima parte de las carpetas con las actas de infracción se encuentran pendientes de resolución en la Dirección de Lealtad Comercial.
Actas inexistentes (anuladas)	6	8.00%	El 8 % del total corresponde a actas abiertas por error del sistema de registro (DDC), que no son tales.
Actas sin revisión	5	6.67%	El 7 % de los expedientes no han podido ser revisados debido a que no estaban disponibles por encontrarse fuera de la Dirección General. (4 en la Procuración General y 1 en la Secretaría de Desarrollo Económico)
TOTAL MUESTRA	75	100.00%	

Aclaraciones :

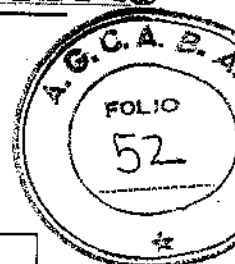
El plazo TOTAL promedio para el proceso de Lealtad Comercial relacionado con la verificación de las actas de infracción alcanza los **451 días**.

Luego del plazo anteriormente mencionado, la mayoría de los expedientes (65 %) se encuentra pendiente de resolución en la Dirección Jurídica.

Casti un 20 % de los expedientes cuentan con el Proyecto de Resolución o la Resolución definitiva.

La principales demoras se producen en la Dirección de Lealtad Comercial y en la Dirección Jurídica, dependiente de la Dirección General.

CUADROS DE PRODUCCIÓN ANUAL



**Programa N° 176 Provisión del Servicio Público Defensa del Consumidor
(Ley 24.240)**

<u>Concepto</u>	Ejercicio 2001			
	Estimado (1)	Real (2)	Diferencia	Variación %
Consumidores atendidos	12.000	7.350	- 4.650	- 38,75

Nota (1) : Fuente Ley 539 de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires – Tomo 3 página 1213. Se

Nota (2) : Fuente Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. Se consideran los consumidores atendidos con la toma de denuncia, incluyendo aquellas anuladas por la DGDPC.

**Programa N° 178 Provisión del Servicio Público Control de Aplicaciones
de la Ley 22.802**

<u>Concepto</u>	Ejercicio 2001			
	Estimado (1)	Real (2)	Difere ncia	Variación %
Inspecciones y verificaciones	200	331	131	65,50

Nota (1) : Fuente: Ley 539 de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires – Tomo 3 página 1213. Se consideran las inspecciones con infracciones verificadas estimadas.

Nota (2) : Fuente: Dirección de Defensa y Protección al Consumidor: Se considera el total de 343 infracciones verificadas durante el año, menos 12 anuladas, es decir 331.

A.G.C.B.A.
[Signature]

[Signature]