

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, octubre de 2006			
Destinatario	Señor: Vicepresidente 1º de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Dip. Santiago M. de Estrada			
Código del Proyecto	4.05.21			
Denominación del Proyecto	Gestión del Programa 6503 - Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240			
Período examinado	Año 2004			
Programas auditados	6503 – Defensa y Protección al Consumidor – Ley 24.240			
Jurisdicción	65 - Secretaría de Producción, Turismo y Desarrollo Sustentable			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor			
Objetivo de la auditoría	➤ Evaluar la Gestión de la Dirección General de Microemprendimientos			
Presupuesto (expresado en pesos)	Programa	Presupuesto Vigente	Devengado	Porcentaje de ejecución
	6503	1.498.756	1.520.388	101,44%
Alcance	Relevar los aspectos normativos, operativos y de control relacionados con el desarrollo del programa, obteniendo elementos que permitan evaluar su gestión y ambiente de control, a partir de la información obrante en la Dirección General sobre las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2004.			
Período de desarrollo de tareas de auditoría	02/05/05 al 13/01/06			
Limitaciones al alcance	El alcance previsto para el presente trabajo de auditoría se ha visto limitado por las siguientes circunstancias: • Deficiencias en la información volcada a las bases de datos de denuncias, en lo que se relaciona con las tramitaciones llevadas a cabo en el proceso jurídico. • La imposibilidad de verificación de los criterios utilizados para la determinación de las multas aplicadas en razón de similares causas. • La falta de seguimiento del pago de las multas impuestas.			
Aclaraciones previas	La responsabilidad primaria de la Dirección hace referencia 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; ✓ 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. La Descripción del Servicio Público indica que el programa esta destinado a la atención de los ciudadanos en su calidad de consumidores de bienes y servicios que ven afectados los derechos que les asisten. La intervención del Estado permite en este caso, relacionar al consumidor denunciante y al proveedor o prestador denunciado, con el objeto de acercar a las partes y revisar la práctica violatoria consumada.
Observaciones principales	Las principales observaciones están relacionadas con : - o Insuficiencia de recursos humanos profesionales y no profesionales y de adecuado espacio físico y equipamiento informático. - o Carencia de un sistema de información gerencial o de dirección, derivado de un inadecuado aprovechamiento y/o desarrollo del sistema informático. - o Acumulación progresiva de casos de denuncias para su tramitación en el sector jurídico, que derivan en significativas demoras en su resolución. - o No se ha establecido una metodología común para la determinación de las multas a ser aplicadas a empresas denunciadas

	- o Del análisis del listado de multas aplicadas, tampoco resulta posible visualizar la existencia de un criterio para la determinación de los montos de multas. - o No se verificó que sea realizada una labor sistemática de seguimiento permanente de los casos de denuncias ingresadas. - o No se verifica que sea realizado el seguimiento de la gestión de cobranzas de multas impuestas.
Conclusión	La inadecuada utilización de los recursos informáticos como herramienta de gestión no permite que sea realizada una labor sistemática de seguimiento para realizar, entre otros, los análisis de reincidencia y/o para disponer acciones de oficio en tiempo y forma. Por su parte, el carecer de una unidad de criterio para la cuantificación de multas, deja su definición a criterio de quien evalúa los casos, situación que se aleja diametralmente de los parámetros de control esperados. Las limitaciones de recursos que observa el área jurídica generan una acumulación progresiva de expedientes para su tratamiento que dilata los tiempos de resolución y va en desmedro de un adecuado ambiente de control. El hecho de no contar con información sobre los resultados de cobranza de multas impide conocer el impacto de las mismas y no permite ser utilizado como criterio para evaluar similares cuestiones denunciadas o reiteraciones de faltas. No obstante, debe expresarse que la gestión del servicio que se brinda a los consumidores, como canal de trámite de denuncias, no presenta inconvenientes hasta completar la instancia conciliatoria entre las partes.
Implicancias	Considerando la relevancia de las limitaciones indicadas en el alcance del presente informe, que no posibilitaron que sea realizado el análisis integral de la gestión, sumadas a las falencias en el ambiente de control mencionadas, se considera pertinente que se disponga la realización de una labor especial de auditoría jurídica en un futuro inmediato.