

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.11.05

DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

RELEVAMIENTO

Buenos Aires, Julio de 2012

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - 5to. Piso - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidente:

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales:

Dr. Santiago de Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Lic. Eduardo Epszteyn

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

CODIGO: PROYECTO N°: 5.11.05

NOMBRE DEL PROYECTO: Defensa y Protección del Consumidor.

OBJETO: Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

OBJETIVOS: Relevamiento de la estructura Orgánico funcional, misiones y funciones, ambiente de control y programas presupuestarios. También relevar políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora.

ALCANCE: Relevamiento de la normativa de creación, organigramas, manuales de organización y de procedimientos y presupuesto respectivo. También las políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora y la sujeción a la normativa vigente en la materia.

JURISDICCIÓN: 21. Jefatura de Gabinete de Ministros. Programa 61: Defensa y Protección del Consumidor.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: N° 61. Defensa y Protección del Consumidor.

UNIDAD EJECUTORA: Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2010

FECHA DE PRESENTACIÓN DE INFORME: Noviembre 2011

EQUIPO DESIGNADO: Dra. María Virginia Villamil –Supervisor a cargo de las tareas de campo

Crédito sancionado: \$ 15.206.328.-

Crédito vigente: \$ 17.241.128.-

Crédito devengado: \$ 17.052.407.31.-

Aprobado por unanimidad en sesión de Colegio de Auditores de fecha 4 de Julio de 2012

Resolución AGC N° 207/12

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, julio de 2012.
Código del Proyecto	5.11.05
Denominación del Proyecto	Defensa y Protección del Consumidor
Período examinado	Año 2010
Programas auditados	Jurisdicción 21. Programa 61.
Alcance	Relevamiento de la normativa de creación, organigramas, manuales de organización y de procedimientos y presupuesto respectivo. También las políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora y la sujeción a la normativa vigente en la materia
Objeto	Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor
Objetivo	Relevamiento de la estructura Orgánico funcional, misiones y funciones, ambiente de control y programas presupuestarios. También relevar políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora.
Aclaraciones Previas	En atención a que el objeto de la presente auditoría es de relevamiento, el equipo auditor ha evaluado las estructuras y sistemas de organización tomando en consideración para ello, las metas propuestas y los recursos disponibles. En dicho marco se analizarán los principios, las políticas, programas, prácticas y procedimientos rectores de la gestión. Los pasos enunciados están enfocados a definir la capacidad organizacional entendida como habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades. Un examen de los sistemas y prácticas de gestión relacionados con los recursos humanos, financieros y de infraestructura ayuda a comprender el uso de los recursos organizacionales. El examen abarca también la capacidad de la organización para manejar sus relaciones con otros organismos e instituciones. Otra dimensión a tener en cuenta será la evaluación del ambiente de control existente en la organización auditada como conjunto de elementos que han de contribuir a alcanzar los objetivos de eficacia.

	La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, depende de la Sub Secretaría de Atención Ciudadana. El Decreto N° 179/2010 realizó la descripción de las responsabilidades primarias de la DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, de la siguiente manera: ✓ 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, la promoción de la producción y del comercio. ✓ Vigilar el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de la Ley de Lealtad Comercial N° 22.802, 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 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. ✓ Elaborar proyectos de desarrollo del comercio de productos y servicios dentro del ámbito local de aplicación, coordinando acciones con las distintas dependencias del Ministerio de Producción. ✓ Llevar registros necesarios para la defensa y protección del consumidor. ✓ Diseñar, implementar y administrar espacios o herramientas que favorezcan al cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial de la Ley N° 22.802.
Debilidades	De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, se han detectado los siguientes extremos que se consideran debilidades del área auditada: 5.1 De la estructura y personal del organismo auditado: 5.1.1 No existe estructura formal aprobada en el organismo, por lo que la asignación de funciones no se corresponden con requisitos de formación, descripción de responsabilidades y perfiles de puestos preestablecidos. 5.1.2 Siendo la actividad del área de descentralización

	un área crítica, por la importancia y relevancia de los asuntos bajo la órbita de su competencia, cual es el contacto de los consumidores con la actividad jurisdiccional del Estado cuando ven afectados sus derechos como consumidores, debe considerarse escasa la cantidad de recursos humanos encargados de dichas tareas. 5.1.3 Las designaciones de los titulares de área no se corresponden con las disposiciones de la ley de creación. 5.2 De los procedimientos: 5.2.1 Ausencia de reglamentación de los procedimientos generales del organismo, así como específicos de la actividad de cada área. 5.2.2 No se ha confeccionado un plan estratégico que permita el diseño y planificación de las acciones tendientes al cumplimiento de la función específica del organismo. 5.2.3 El organismo carece de metas físicas que permitan monitorear la gestión y corregir los eventuales desvíos. 5.2.4 En idéntico sentido que en el punto anterior, no se ha confeccionado el abanico de indicadores de producción ni se implementó el programa de “Buenas prácticas comerciales”. 5.2.5 No existe una vía formal de comunicación adecuada conecte la actividad crítica del organismo desarrollada en los CGPC con el área central de la que dependen. 5.2.6 En atención a que existen diferentes autoridades de aplicación según se trate del procedimiento o de la aplicación de la ley, existe indefinición respecto de la legitimación para el uso del fondo generado en virtud de la facultad sancionatoria de aplicación de multas. 5.3 De la estructura edilicia: 5.3.1 Falta de espacio físico adecuado a fin de dar cumplimiento a las funciones asignadas. 5.3.2 El estado de manutención general es deficitario por cuanto el mobiliario no responde a las necesidades que impone la tarea a desarrollar, la capacidad informática no es adecuada, como así tampoco las condiciones de seguridad y limpieza. 5.3.4 No existe suficiente cantidad de instalaciones sanitarias y las mismas no se encuentran separadas entre uso público y privado. 5.3.5 Los edificios en que se desarrollan las tareas no tienen un adecuado sistema de archivo.
--	---

Conclusión	La protección de consumidores y usuarios hace indispensable la presencia del estado con el fin de corregir las imperfecciones y desequilibrios del mercado; es por ello que las debilidades detectadas atentan directamente contra el desarrollo de las tareas asignadas en cuanto materializan la falta de planificación y las deficiencias del control interno. A lo largo del informe, se destaca la insuficiencia de recursos humanos, la ausencia de reglamentación de los procedimientos generales del organismo, la inexistencia de un plan estratégico que permita el diseño y la planificación de las acciones del organismo y la carencia de metas físicas. Todo ello acompañado de una falta del espacio físico adecuado tanto para el desarrollo interno del organismo como para la atención al público. Asimismo, cabe mencionar que la ejecución financiero del organismo no coincide con las actividades descriptas en el presupuesto. En conclusión, resulta pertinente la corrección de las debilidades expresadas en el presente informe, debida cuenta en que en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en su art. 46, se expresa de manera determinante que “La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afectan.”¹
-------------------	---

¹ Según lo decidido por el Colegio d Auditores Generales en la sesión del día 4 de julio de 2012.

DESTINATARIO

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135º de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131º, 132º y 136º, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

1. OBJETO.

Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

2. OBJETIVO.

Relevamiento de la estructura Orgánico funcional, misiones y funciones, ambiente de control y programas presupuestarios. También relevar políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

Relevamiento de la normativa de creación, organigramas, manuales de organización y de procedimientos y presupuesto respectivo. También las políticas, programas y actividades a cargo de la unidad ejecutora y la sujeción a la normativa vigente en la materia.

3.1. Procedimientos aplicados

- Identificación del organismo, programas presupuestarios a su cargo, su historia, finalidad, áreas de actuación.
- Estructura formal y real. Organigrama.
- Responsabilidad primaria y acciones.
- Manuales y Normas de Procedimientos.
- Circuitos Administrativos.
- Recursos humanos afectados al programa (Cantidad, nivel de instrucción, situación de revista, etc.). Distribución por área.
- Marco legal: recopilación de la normativa general y específica aplicable al objeto.
- Información presupuestaria, recursos financieros asignados. Metas físicas establecidas para el período bajo examen.
- Recursos físicos (Infraestructura edilicia, equipamiento, etc)
- Antecedentes de auditorías anteriores: informes anteriores de la AGCBA, Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, Informes de Auditoría Interna, Informes de otros organismos.
- Sistema de control Interno.
- Procedimientos de verificación de existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan: eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información contable y operativa, salvaguarda de activos, cumplimiento de la leyes o reglamentos.
- Identificación de áreas críticas que requieran un examen profundo y determinar el grado de confiabilidad a fin de establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sustantivos a aplicar.

4. ACLARACIONES PREVIAS.

En atención a que el objeto de la presente auditoría es de relevamiento, el equipo auditor ha evaluado las estructuras y sistemas de organización tomando en consideración para ello, las metas propuestas y los recursos disponibles.

En dicho marco se analizarán los principios, las políticas, programas, prácticas y procedimientos rectores de la gestión.

Los datos que se describen permitirán la comprensión y descripción del objeto de auditoría, identificar las deficiencias, describir y analizar las relaciones de causa/efecto, comprobar hipótesis y explicar el rendimiento.

Los pasos enunciados están enfocados a definir la capacidad organizacional entendida como habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades. Un examen de los sistemas y prácticas de gestión relacionados con los recursos humanos, financieros y de infraestructura ayuda a comprender el uso de los recursos organizacionales. El examen abarca también la capacidad de la organización para manejar sus relaciones con otros organismos e instituciones.

Otra dimensión a tener en cuenta será la evaluación del ambiente de control existente en la organización auditada como conjunto de elementos que han de contribuir a alcanzar los objetivos de eficacia.

4.1.- Estructura. Responsabilidades primarias. Descripción del Programa.

La Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, depende de la Sub Secretaría de Atención Ciudadana.

El Decreto N° 179/2010 realizó la descripción de las responsabilidades primarias de la ***DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR***, de la siguiente manera:

- ✓ **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, la promoción de la producción y del comercio.
- ✓ **Vigilar** el cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de la Ley de Lealtad Comercial N° 22.802, 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 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- ✓ **Elaborar** proyectos de desarrollo del comercio de productos y servicios dentro del ámbito local de aplicación, coordinando acciones con las distintas dependencias del Ministerio de Producción.
- ✓ **Llevar** registros necesarios para la defensa y protección del consumidor.
- ✓ **Diseñar, implementar y administrar** espacios o herramientas que favorezcan al cumplimiento de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y de Lealtad Comercial de la Ley N° 22.802.

Desde el punto de vista de su **estructura**, se encuentra organizada de la siguiente manera:

De la Dirección General dependen:

- Comunicaciones.
- Privada
- Registro de Administradores de Consorcio
- Dirección Jurídica
- Dirección de inspecciones
- Dirección operativa y de descentralización

De la Dirección Jurídica dependen:

- Registro de prepagas
- Defensa del consumidor

De la Dirección de Inspecciones dependen:

- Área fuego
- Lealtad comercial
- Laboratorio

De la dirección Operativa y de Descentralización dependen:

- Descentralización
- Registro no llame

- Educación al consumidor
- Operaciones

Del Área de Operaciones dependen:

- Notificaciones
- Mesa de Entradas
- Mantenimiento
- Sistemas
- Personal

Desde el punto de vista **presupuestario**, la Unidad Responsable del programa N° 61 es la *DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR*.

Este programa, atiende a los ciudadanos en su calidad de consumidores de bienes y servicios quienes ven afectados los derechos que les asisten.

Se logra aproximar al consumidor denunciante y al proveedor o prestador denunciado.

Por otro lado, la información que se genera a través de la creación del **registro de empresas de medicina prepaga** beneficia a los consumidores, como así también la transparencia entre las empresas prestadoras.

El mercado de las empresas de medicina prepaga se encontraba totalmente desregulado, durante el período auditado. El **único organismo que ejercía el poder de policía** sobre las prepagas era esta unidad de organización.

Asimismo, el programa de ***Sistema de información de Precios al Consumidor*** permite brindar información instantánea, concentrada, conocer las ofertas del día de cada boca de expendio por parte de los consumidores en los supermercados, hipermercados y autoservicios; accediendo a dicha información a través de una página web.

Funciona bajo esta órbita el ***Registro de Administradores de Consorcio de Propiedad Horizontal*** creado por la Ley N° 941, el cual crea un registro para esta actividad en la Ciudad de Buenos Aires y verifica a las empresas inscriptas y atiende las denuncias que se susciten entre los propietarios y los administradores.

También se realizan **verificaciones en comercios conforme la ley 22.802** y se efectúan los **procedimientos de verificación y fiscalización por parte del Departamento de Pesas y Medidas**, respecto de los instrumentos de medición utilizados en los comercios del C.A.B.A., en un todo de acuerdo a la Ley Nº 19.511 de Metrología Legal.

También es función del Organismo, **efectuar los Ensayos y Controles** que se consideren necesarios a los efectos de asegurar la calidad de los materiales, elementos y equipos, como así también las obras que se realicen, contraten o recepcionen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ó terceros que lo soliciten.

Existe un abanico de **indicadores de producción** en atención a la diversidad de la composición de las actividades. Podemos mencionar a modo de ejemplo: “consumidores atendidos”, “verificaciones realizadas”, “ensayos efectuados”.

Asimismo cabe profundizar y aclarar en algunos aspectos enunciados precedentemente:

- **Registro No Llame:** Durante el año se pondrá en marcha el registro “no llame” para que las empresas de marketing directo consulten el mismo antes de efectuar llamadas a los consumidores que no deseen recibirlas.
- **SIPCO:** Durante el año se pondrá en régimen operacional el sistema de información de precios al consumidor de los grandes locales comerciales (supermercados), para lo cual se habilitará un equipamiento especial (un nuevo servidor con gran capacidad de procesamiento).
- **Oficina de atención al Turista Consumidor:** Continúa funcionando la oficina especial de atención al Turista Consumidor con personal bilingüe.
- **Delegaciones en los CGPC:** El programa de atención de los consumidores a partir del 2009, se lleva a cabo exclusivamente en los 15 CGPCs de la ciudad, donde se toman denuncias, se atienden consultas y se realizan audiencias de mediación y conciliación.
- **Programa de buenas prácticas comerciales:** Consiste en la firma de acuerdos entre las cámaras empresarias y el Gobierno de la Ciudad mediante los cuales las empresas establecen un compromiso de respetar los lineamientos establecidos por la normativa vigente de Lealtad Comercial.

El Gobierno por su parte dictará seminarios de capacitación a empleados y jefes de las empresas a fin de que los mismos conozcan en profundidad tanto deberes como derechos.

Este programa representa un cambio en la estrategia del organismo, la cual pasa a centrarse en la concientización de los derechos del consumidor y en el cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas antes que en los aspectos punitivos.

- **Laboratorio de Ensayos de Materiales:** Responsable del contralor de materiales que compra el Gobierno de la Ciudad, y pruebas sobre materiales solicitadas por organismos de otras jurisdicciones.
- **Registro de Administradores de Consorcios:** Se administra y fiscaliza el registro de los casi 5.000 Administradores de Consorcios de la C.A.B.A.
- **Registro de Empresas de Medicina Prepaga:** Se administra el Registro de empresas de medicina prepaga.
- **Programa de Educación en el Consumo:** Talleres a docentes y alumnos de las escuelas públicas y privadas de la ciudad.
- **Defensa del Consumidor:** Con los servicios de Consultas (personales, telefónicas y correo electrónico), Toma de Denuncias y Audiencias de Conciliación.

Se realizan audiencias de conciliación por presuntas infracciones a las Leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor, N° 22.802 de Lealtad Comercial y N° 941 de Administradores de Consorcios.

- **Lealtad Comercial:** Con los servicios de Contralor Comercial y Pesas y Medidas, **se realizan inspecciones en comercios y empresas.**
- **Jurídica:** Sustancia y dictamina todas las tramitaciones siguiendo lo previsto en la ley 757 que instituye a la D.G. en autoridad de aplicación de las leyes nacionales de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Sostiene el vínculo funcional con la Procuración General.

Descentralización: Se lanzó la **campaña** "Defensa del Consumidor lo atiende en su barrio". Se imprimieron afiches y trípticos los que se repartieron

descentralizadamente a través de los delegados Comunales de defensa del consumidor. Se atienden consultas y denuncias de consumidores en 15 CGPCs.

4.2. Relevamiento normativo.

A continuación se efectúa una somera descripción del contenido de las normas que regulan ciertos aspectos vinculados con las atribuciones y procedimientos del Organismo relevado (**Anexo II**).

4.3. Descripción de las áreas involucradas en los procesos auditados.

A fin de cumplimentar con el objetivo del presente relevamiento, se realizará una descripción de las diferentes áreas involucradas en los procesos que constituyen la actividad objeto.

Dirección Jurídica.

De la información enviada se concluye que en el área de la Dirección Jurídica desarrollan sus tareas 27 personas.

Coordinación Jurídica

Coordinador: 1

Sector Administrativo

Supervisora: 1

Empleadas Administrativas: 3

Área abogados

Responsable: 1

Abogados: 16

Área prepagas

Coordinador: 1

Supervisor: 1

Contadora: 1

Empleada: 1

Empleada Administrativa: 1

Total: 27

De las 27 personas informadas: 18 revistan en **Planta Permanente**, 7 son **contratados monotributistas** y 2 **no se informa** en que categoría revistan.

Respecto de las misiones se informó que la **Coordinación Jurídica de la DGDyPC**, tiene por misión:

- Sustanciar, supervisar y realizar actuaciones por infracciones a la legislación de defensa del consumidor, lealtad comercial y cualquier otra legislación conexas derivadas de denuncias y reclamos realizados por los consumidores.
- Iniciar, sustanciar y llevar adelante las actuaciones de oficio por infracciones a la legislación de defensa del consumidor, lealtad comercial y cualquier otra legislación conexas a la protección de los consumidores y las buenas prácticas comerciales.
- Intervenir en todas las instancias jurídicas en las que la Dirección General sea requerida por autoridades nacionales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Administrar el Registro de Medicina Prepaga y el **Registro de Administradores de consorcios**.

La **Supervisora del Sector Administrativo** tiene por misión supervisar la tarea de las empleadas administrativas, contestar requerimientos judiciales y administrativos específicos y asistir a la Coordinación Jurídica.

El responsable de los abogados en el Área Abogados tiene por misión supervisar la tarea de los abogados, que tienen funciones tales como:

Analizar y redactar las disposiciones que firma el Director y visar la tarea de las instructoras.

Instruir y visar

Proyectar resoluciones

Analizar y Redactar disposiciones que firma el Director.

Llevar adelante el proceso que se sustancia en el sector.

La **contadora**: funciona como Perito ad hoc. Cumple funciones de perito asesora en las causas labradas en el área de jurídicos (sector abogados).

En el **Área Registro de Prepagas y oficios**, las funciones son:

Proyectar la multa por infracciones de las prepagas por no registrarse.

El **Supervisor de Sector Prepagas**, tiene como misión supervisar la actividad de las empleadas del sector.

Las empleadas tienen por función contestar oficios y colaborar en la actividad administrativa de Prepagas.

La mencionada Dirección funciona en la sede de la calle Moreno 1170, subsuelo.

Si bien se trata de una Dirección, situación que surge de su normativa de creación, tiene designado como máxima autoridad de la misma a un Coordinador, en vez de un Director.

Respecto de sus necesidades operativas, el coordinador manifiesta el carácter insuficiente de los administrativos que se desempeñan en el área, cuya cantidad asciende a 3 (tres).

El área no realiza la gestión de los recursos humanos bajo su dependencia, con excepción de los formularios de licencias y autorización de salidas.

Se gestionan las causas que se inician en los CGPC. En el año 2010 se iniciaron 11.362 causas, se emitieron 466 disposiciones, se aplicaron 369 sanciones, cuyo valor ascendió a \$ 3.711.300 en el período auditado. Dichos fondos se depositan en una cuenta especial (210196/1) de la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor.

Utilizan el Sistema DEFCO para la carga de las causas. Se caratula en la Mesa de Entradas propia, se inicia como denuncia y se forma expediente recién antes de resolver, ya que en caso de ser apelada, debe salir del organismo.

A partir del 2011, se digitaliza al momento en que el expediente debe salir del ámbito institucional. Las comunicaciones son digitales desde hace 4 meses. En el período auditado eran en papel.

Cuando la sanción aplicada en el marco del procedimiento supera los \$2000, corresponde dar intervención a la Procuración General, la que realiza un dictamen que carece de carácter vinculante.

El denunciante es parte hasta la audiencia de conciliación. Luego el procedimiento contempla el impulso de oficio. El mismo no caduca, el denunciante no es parte en dicha instancia, puede pedir vista a fin de tomar conocimiento del

estado de la causa, presentar un pronto despacho y se le notifica la resolución final.

El procedimiento es el único que contempla el llamado "Daño Directo" indicado en el art. 41 bis, de la ley 24.240, que es: "...todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo."

Asimismo dependen del área objeto de relevamiento:

Registro de Empresas de Medicina Prepaga:

Existen conflictos con la sanción de la nueva ley que crea un Registro a nivel nacional. Existen aproximadamente 125 empresas registradas. La renovación de la registración, prevista en la norma, se realiza en forma anual, si bien se encuentra prevista semestralmente. Ello obedece a la unificación con la presentación de balances, donde se realiza la elección de autoridades.

Las medidas cautelares interpuestas por las empresas de medicina prepaga, son sustanciadas en el área y se resuelven con plazos acotados.

El área tiene dificultades de insumos informáticos por la falta de actualización y equipamiento acorde a la tarea que se desarrolla. Asimismo carecen de espacio físico suficiente en cuanto a cantidad de puestos de trabajo en relación al personal. Nótese que se comparte espacio físico con el Ministerio de Educación. En idéntico sentido existe insuficiencia de espacio físico para archivo y adecuado resguardo de la documentación.

Defensa del consumidor:

La labor desarrollada en el área ha sido descripta en el apartado correspondiente a la Dirección.

Sin reflejo en el Organigrama provisto por el auditado, se realizan en la dirección relevada, las siguientes actividades:

Registro no llame:

De acuerdo a lo manifestado por el funcionario, dicho sistema no cuenta con un alto grado de ejecución, ya que en general las denuncias realizadas en él, no cuentan con datos precisos, como ser identificación de la empresa, del número desde el cual se realizó, fecha del llamado, texto o de datos que permitan la certeza de la denuncia. Ello impide que las empresas telefónicas respondan a eventuales requisitorias.

Cuando se producen simultáneamente gran cantidad de denuncias similares, se analiza la posibilidad de acumular las mismas y determinar si es posible proseguir con algún tipo de actuación.

Lealtad Comercial.

Si bien el decreto 179/2010 considera como actividad de la Dirección Jurídica, la de Lealtad Comercial, en el Organigrama fáctico figura dependiente de la Dirección de Inspecciones.

Publicidad Engañosa:

Se inician causas de oficio referidas a infracciones a la publicidad en caso de publicidad engañosa en gráfica. Dicha actividad es llevada a cabo por una sola persona.

A modo de ejemplo cabe citar que se detectan publicidades engañosas en el rubro de inmobiliarias, en caso que las ubicaciones de las propiedades ofertadas no indican con exactitud el barrio al que pertenece la misma.

Dirección de Inspecciones:

Si bien en Organigrama del ente auditado el área que será analizada seguidamente se denomina Dirección de Inspecciones, el titular se encuentra designado como Área de contralor comercial. Su titular se encuentra en funciones desde el año 2001.

De la presente Dirección dependen:

- Área Fuego
- Lealtad Comercial
- Laboratorio

La misión del área Contralor Comercial es la de:

Diagramar, organizar y ordenar los procedimientos de inspección recaídos en las leyes nacionales N° 24.240 (Defensa del Consumidor), 22.802 (Lealtad Comercial) y 19.511 (Metrología Legal)

Cuenta con una dotación de 58 inspectores (4 se encuentran en CGPs) y 8 abogados.

En el área, en el año 2010, se realizaron los siguientes procedimientos:

- 12.980 Locales inspeccionados.
- 415 procedimientos en consorcios por matafuegos.
- 3924 actas de infracción, según el siguiente detalle:
 - ✓ 922 por precios.
 - ✓ 330 por rotulado.
 - ✓ 24 por origen.
 - ✓ 245 por productos vencidos.
 - ✓ 1216 por Ley N° 2696. (cartel informando sobre Defensa del Consumidor)
 - ✓ 289 por Ley N° 66. (Carta en Braille en restaurantes)
 - ✓ 351 por Ley N° 1752. (Tarifas en garage, exhibición)
 - ✓ 38 por constatación Ley N° 941, (Administración de Consorcios)
 - ✓ 8 por Ley N° 1973. (redondeo de precios)

-
- ✓ 14 por Ley N° 1207. (Supermercados y autoservicios)
 - ✓ 118 por redondeo.
 - ✓ 6 por diferencia góndola/caja.
 - ✓ 25 a empresas de transporte.
 - ✓ 53 requerimientos.
 - ✓ 51 otros
 - ✓ 214 Decreto 485. (bicicletas)
-
- 2617, actas serie "3".
 - 384, actas de constatación.
 - 1744, intimaciones.
 - 4267 instrumentos de medición controlados.
 - 844 diligenciamientos.
 - 293 relevamientos.
 - 42 secuestros de balanzas.
 - 8 balanzas intervenidas.
- El área produce los registros de:
1. Recargadores y Reparadores de Matafuegos (Ordenanza N° 40.473 y Ley N° 2231)
 2. Fabricantes, Mantenedores de instalaciones Fijas Contra Incendio (Disposición N° 415/11) Hay cuatro tipos de instalaciones fijas: agua, detección, gases y polvos)

Las inspecciones se encuentran organizadas de la siguiente manera:

Estables: Se designan parejas de inspectores que pueden ser dos o cuatro inspectores por zonas. Se encuentra cubierta de esta forma toda la ciudad y el responsable del área determina los procedimientos a realizar.

Necesidades del momento: Se determinan procedimientos especiales, según las circunstancias que se producen en el contexto social, por ejemplo: para la fecha de inicio de clases se inspeccionan las librerías; para el día de la madre los locales de ropa; en época vacacional las terminales de micros.

Pedidos especiales: Se realizan procedimientos especiales a pedido de otras reparticiones, por ejemplo la Defensoría del Pueblo ha pedido, en alguna ocasión, se verifique el cumplimiento del boleto escolar en transporte público de pasajeros.

Es resorte de esta área el **Registro de Usuarios de Instrumentos de Medición**, reglamentado por la Ley N° 19.511 que funciona en el CGP N° 6 y donde se reciben solicitudes de contraste y se entregan certificados de cumplimiento de lo ordenado en los arts. 21 y 22 de la Ley Nacional de Metrología, conforme la Ley Fiscal vigente.

Informa los siguientes resultados:

- 3860 cantidad de público atendido.
- \$461.374,00.- en recaudación.
- 32 rechazos.
- 11 secuestros. Los instrumentos secuestrados se encuentran depositados en un local del Laboratorio de Ensayos.

El **Área Fuego, si bien se** encontraba en funcionamiento en el período auditado, algunas de sus funciones fueron ejercidas por la Agencia Gubernamental de Control.

Cabe aclarar que a partir del año 2011 el Área Fuego implementó dos registros:

- Recargadores y Reparadores de Matafuegos.
- Fabricantes y mantenedores de instalaciones fijas contra incendio.

El **Área de Lealtad Comercial** realiza las inspecciones correspondientes a la Ley 22.802, con la dotación y recursos humanos (8 abogados) descriptos precedentemente.

Dirección Operativa y de Descentralización.

Es una de las tres Direcciones o áreas Operativas creadas por el decreto 179/2010, la descripción de sus acciones indica que es la encargada de:

- ✓ Organizar y llevar adelante la recepción de consultas, reclamos y denuncias de los consumidores, a través de las unidades de recepción descentralizadas de los centros de gestión y participación comunal.

- ✓ Debe llevar adelante las audiencias de conciliación y proponer al Director general las homologaciones de los acuerdos a los que se arribe.
- ✓ Recibir y responder los requerimientos de intervención de la Dirección General provenientes de autoridades nacionales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ✓ Supervisar la Mesa de Entradas y el archivo de actuaciones y expedientes.
- ✓ Realizar las tareas de soporte administrativo necesarias para la gestión de la Dirección General.
- ✓ Organizar y fijar el cronograma de trabajo, acciones y actividades tendientes a las campañas de educación del consumidor.

Coordina las distintas áreas en que se divide la Dirección Operativa, que son las siguientes:

1. **Descentralización:** su competencia es la comunicación con los CGPs, coordina los recursos humanos que revistan en los mismos. Recibe los expedientes de los CGPs y los gira al área que corresponda. Si existe acuerdo en la causa, se instrumenta el pase a la Dirección General y en caso de no haberse arribado a acuerdo, al área de jurídico, como también en caso de desestimaciones.
Se encarga también de las actuaciones provenientes de otros organismos, como por ejemplo Defensa del Consumidor de Nación.
2. **Registro No llame:** destinado a que las empresas de marketing directo lo consulten en forma previa a efectuar llamadas. No tuvo pleno funcionamiento en el período bajo examen.
3. **Educación al Consumidor:** Las directrices para la protección del consumidor de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 9 de abril de 1985, señala como uno de los derechos el de ser educado como consumidor.

La Ley N°. 24.240, en consonancia con la Constitución Nacional, fomenta la educación al consumidor en su artículo 60 y siguientes.

Teniendo en cuenta que el contrato de consumo enfrenta a un profesional con un inexperto, que en el peor de los casos es un consumidor en situación cultural desventajosa, se hace indispensable la presencia del Estado, con el fin de corregir las imperfecciones y desequilibrios del mercado a que se ve expuesta la parte débil de la relación de consumo, es decir el consumidor.

La educación y protección a consumidores y usuarios debe considerarse la columna vertebral del derecho del consumidor:

Se ha omitido desde el estado estimular la creación y participación de los ciudadanos en las asociaciones de consumidores. Tampoco se ha cumplido con la función de prevención y orientación de los ciudadanos, ya que el servicio al consumidor (descentralizado en los CGPs) sólo efectúa la recepción de denuncias individuales y las tramitarla administrativamente hasta su cierre, sea este con o sin acuerdo.

Otra de las tareas de la educación al consumidor radica en la preparación de niños, jóvenes y adultos para trabajar activamente en la solución de los problemas que se les presentan en sus relaciones cotidianas de consumo en el mercado de bienes y servicios, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y contribuir al desarrollo económico, a la equidad social y al fortalecimiento de las instituciones democráticas.

En la Ciudad de Buenos Aires, *"los contenidos curriculares son Educación para el Consumo y están en los Diseños curriculares para Educación Primaria (segundo ciclo: 4to.a 7mo grado) en el área Formación Ética y Ciudadana.*

Para la Educación Media se enseña Educación para el Consumo en 2do.año de Educación Cívica.

No obstante ello la Educación en el Consumo es de los contenidos considerados más "transversales" por lo que no es excluyente, en Media, que lo pidan desde el Area Educación Cívica. A veces lo piden docentes de otras materias. Lo mismo para Educación Primaria. Si bien está previsto

para 4to.grado en adelante, de hecho solicitan talleres del tema los grados más chicos (que se cubren en función de la disponibilidad de capacitadores)

A pesar de lo hasta aquí descrito la educación en el consumo se traduce en:

La existencia del programa llamado: **"Educación en el consumo"**, donde se realizan encuentros con modalidad de talleres, para trabajar la temática del consumo en las escuelas primarias de la Ciudad de Buenos Aires.

En el primer cuatrimestre del año 2010 se realizaron talleres en los Distritos escolares 6 (Once, Almagro, Boedo) y Distrito 7 (Caballito Norte, Villa Crespo).

En el Distrito 6 se realizaron 24 talleres; docentes capacitados: 30; alumnos capacitados:470.

En el Distrito 7 se realizaron 31 talleres; docentes capacitados 40; alumnos capacitados: 360.

En el segundo cuatrimestre se tomaron el Distrito I (Centro, Retiro, Congreso) y Distrito V (Parque Patricios, Barracas) para desarrollo del Programa.

En el Distrito I. se realizaron 6 talleres; docentes capacitados 30 y alumnos capacitados 120. En el Distrito 5 se dieron 15 talleres; docentes capacitados 40 y alumnos capacitados: 280. "...los talleres duran un bloque de 2 hs. cátedra (80 minutos)"²

Se trabaja en forma coordinada con el Ministerio de Educación.

Operaciones:

Separa el trabajo de lo que se hace por ley de lo que hace al funcionamiento.

4. **Notificaciones:** su competencia es la notificación oficial, de forma, se realiza mediante cédula. Trabajan en el área 25 personas.

² De la información enviada por la Lic. Cazalé, vía e-mail.

5. **Mesa de Entradas:** se caratula, se da entrada, salida y archivo de notas, expedientes, etc. Trabajan 6 personas.
6. **Sistemas:** Trabajan 2 personas, con competencia en lo atinente a los sistemas que se manejan.
7. **Mantenimiento:** realiza el mantenimiento del edificio de la calle Moreno. Trabajan allí 3 personas mas 1 que hace la limpieza, 2 que reparan y una persona que limpia y hace reparaciones menores, mantenimiento edilicio en general.
8. **Personal:** Tiene a cargo 2 personas, gestiona lo atinente a recursos humanos.

Area de Registro de Administradores (dependiente de la dirección General)

Funciona en la calle Patricias Argentinas, cuya entrada principal está cerrada al público y se ingresa por el garage (Ramos Mejía 880), debido a la falta de personal de seguridad.

Se encuentra a cargo la Coordinadora, quien fue designada en el año 2009.

Las responsabilidades primarias de la coordinación fueron asignadas por Decreto Nº 802/09 y son las siguientes:

- Llevar el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, conforme a la normativa vigente y a las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten.
- Proceder a las inscripciones, modificaciones y bajas de los inscriptos en el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.
- Expedir los certificados de inscripción en el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, conjuntamente con el Director General de Defensa y Protección del Consumidor.
- Recibir las declaraciones juradas anuales que presenten los inscriptos y de los potenciales inscriptos en el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.
- Evacuar las dudas y consultas de los inscriptos y de los potenciales inscriptos en e Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.

- Realizar todas las acciones pertinentes para cumplir acabadamente con las funciones encomendadas.

Formalmente, de acuerdo al decreto 179/2010 el Registro debe depender de la Dirección Jurídica, pero informalmente tiene dependencia directa del Director General.

El registro no posee una estructura formal, de hecho, funcionalmente, se compone de un área jurídica y un área administrativa.

El área jurídica cuenta con 4 abogados, de los cuales uno de ellos no pertenece a la Dirección General y otra se encuentra con licencia médica por un accidente de trabajo al momento de efectuarse el presente examen.

El área administrativa cuenta con 6 agentes contratados y 6 de planta permanente.

En el Registro se reciben denuncias de los consorcistas y se realiza la inscripción de los administradores de consorcios.

A fines del año 2009 se produjo una modificación a la Ley Nº 941 y en el mes de septiembre de 2010 se reglamenta la Ley por el Decreto 551/10. A raíz de esa reglamentación se vieron incrementadas las tareas y en consecuencia, el área se encuentra excedida en su capacidad de atender las denuncias recibidas. Además existieron, para esa misma época, varias disposiciones nuevas de la Dirección General reglamentando las funciones del registro que redundaron en un nuevo incremento de las consultas y denuncias. Se atendían un promedio de 30 consorcistas por día por asesoramiento.

Cuando se ponen en vigencia reempadronamientos o vencimientos se atienden 300 personas por día.

El Registro entrega certificados de acreditación. Anteriormente se entregaba un certificado por cada administrador de consorcios, con las sucesivas modificaciones normativas se han visto incrementadas las tareas en atención a que se entrega un certificado por consorcio.

Se reciben las declaraciones juradas anuales que deben presentar los administradores. Existe un sistema informático que permite determinar la falta de

presentación de la DDJJ, por lo cual posteriormente se habilita la instancia de intimación y eventual aplicación de sanciones .

Asimismo dentro de las competencias se encuentra la tarea de contestar oficios judiciales, notas de los consorcistas, pedidos de información de la Defensoría del Pueblo, de Afip, etc.

En la atención al público se desempeñan 5 personas y en la atención a administradores de consorcios 1.

En el área de inspecciones de la Dirección General se realizan inspecciones a consorcios. En caso de detectarse una irregularidad, el área jurídica del Registro inicia un procedimiento de oficio. El mismo consiste en un sumario y de corresponder se imputa, se recibe el descargo, se valora la prueba, el instructor realiza su informe final y luego la resolución definitiva con firma del Director General, la que se publica en el Boletín Oficial.

El procedimiento está indicado en la Ley N° 941/02. En forma supletoria se aplica lo indicado en la Ley N°757 sobre procedimiento para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y lo dispuesto por el Decreto 1.510/1997, de Procedimiento Administrativo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Existen entre 80.000 y 120.000 edificios en la Ciudad de Buenos Aires, que tienen administrador de consorcios. Además hay autoadministrados. A estos no les pueden tomar denuncias, solo tienen la obligación de inscribirse pero no se los puede sancionar porque no cobran. Se encuentran exceptuados.

El área jurídica realiza tareas en la Dirección General en la confección de disposiciones.

En 2010 el control de presentismo se realizaba en una planilla por mes, por agente, sin mayores requerimientos ni controles. En el mes de julio de 2011 se implementó la planilla única y cronológica de entrada y salida que se encuentra en la oficina de personal del Laboratorio de Ensayo de Materiales.

Físicamente, poseen 4 oficinas en la terraza del edificio. Son pequeñas y no responden a las funciones asignadas al área. También está el archivo que no es acorde ni suficiente en relación a la cantidad de carpetas que manejan. Hace unos meses les otorgaron una oficina en planta baja, la cual es pequeña, a la que se accede por una escalera sin medidas reglamentarias. Por allí ingresan trabajadores

y el público. No es apta para personas mayores o con dificultades, no existe rampa de acceso para discapacitados.

Cuando hay reuniones de gran cantidad de personas -como cuando se reúnen administradores y consorcistas con personal del Registro- deben hacerla en el patio descubierto ya que las instalaciones cubiertas no tienen dimensiones suficientes, ello con los inconvenientes en días de lluvia o extremo frío. No existe baño para el público, por lo cual debe compartir el personal el único baño que tienen con el público que lo requiera.

Hay problemas de humedades y filtración de agua. En 2010 tuvieron ingreso de agua en el lugar donde se archivan los expedientes.

En el período auditado existieron inconvenientes con la limpieza, ya que no tienen personal que lo realice, como el resto de las áreas del edificio.

No poseen personal de informática, por lo cual cuando tienen problemas con el sistema, deben solicitar a la Dirección General el envío de personal idóneo para reparar el desperfecto.

La obra a llevarse a cabo a partir del 8/08/11 depende de la SS de At. Ciudadana.

En el edificio funciona: El Laboratorio de Ensayo de Materiales, Bromatología y el Registro de los inscriptos y de los potenciales inscriptos en el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal.

4.4 Presupuesto financiero.

COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO PROGRAMA N° 61	
Principal	IMPORTE
Gastos en personal	12.328.110
Personal permanente	8.453.500
Asignaciones familiares	238.330
Asistencia social al personal	77.920
Gabinete de autoridades superiores	156.220
Contratos por Tiempo Determinado	3.402.140
Bienes de consumo	150.000
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	10.000
Productos de papel, cartón e impresos	50.000
Productos de cuero y caucho	10.000
Productos químicos, combustibles y lubricantes	20.000
Productos metálicos	10.000
Otros bienes de consumo	50.000
Servicios no personales	2.428.218

"2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina."

Servicios básicos	259.026
Alquileres y derechos	256.496
Mantenimiento, reparación y limpieza	45.000
Servicios profesionales, técnicos y operativos	1.400.000
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	467.696
Bienes de uso	50.000
Maquinaria y equipo	45.000
Libros, revistas y otros elementos coleccionables	5.000
Transferencias	250.000
Transferencias al sector privado para financiar gastos corrientes	250.000
TOTAL	15.206.328

4.5. Detalle de aplicación presupuestaria.

Detalle por Programa

Actividad

1

Conducción Defensa y Protección del Consumidor

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/ vigente %
1	Gastos En Personal	145.930,00	902.418,00	872.129,24	872.129,24	96,64
2	Bienes De Consumo	18.750,00	22.834,00	22.825,75	22.825,75	99,96
3	Servicios No Personales	1.116.211,00	2.804.733,00	2.759.962,48	2.749.462,48	98,03
4	Bienes De Uso	6.625,00	11.891,00	11.889,55	11.889,55	99,99
5	Transferencias	250.000,00	100.000,00	0	0	0
Total		1.537.516,00	3.841.876,00	3.666.807,02	3.656.307,02	95,17

Actividad

75

Gestión De La Calidad Del Servicio Público De Defensa Del Consumidor

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/ vigente %
1	Gastos En Personal	7.380.350,00	7.764.720,00	7.764.717,71	7.764.717,71	100
2	Bienes De Consumo	18.750,00	0	0	0	0
3	Servicios No Personales	16.953,00	56.200,00	56.200,00	56.200,00	100
4	Bienes De Uso	6.625,00	0	0	0	0
Total		7.422.678,00	7.820.920,00	7.820.917,71	7.820.917,71	100

Actividad

76 Fortalecimiento De La Lealtad Comercial Y La Autorregulación

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/ vigente %
2	Bienes De Consumo	18.750,00	0	0	0	0
3	Servicios No Personales	16.953,00	0	0	0	0
4	Bienes De Uso	6.625,00	0	0	0	0
Total		42.328,00	0	0	0	0

Actividad

77

Gerenciamiento De Ensayos De Materiales

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/ vigente %
2	Bienes De Consumo	18.750,00	0	0	0	0
3	Servicios No Personales	16.953,00	0	0	0	0
4	Bienes De Uso	6.625,00	0	0	0	0
Total		42.328,00	0	0	0	0

Actividad

78

Jerarquización de los Registros de Administración de Consorcio de P.H.Y.M.P.

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/vigente %
1	Gastos En Personal	422.490,00	527.499,00	527.496,55	527.496,55	100
2	Bienes De Consumo	18.750,00	30	0	30	100
3	Servicios No Personales	616.953,00	1.285,00	0	0	0
4	Bienes De Uso	6.625,00	0	0	0	0
Total		1.064.818,00	528.814,00	527.496,55	527.526,55	99,76

Actividad

79

Acciones De Descentralización De La Prestación De Defensa Del Consumidor

Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/vigente %
1	Gastos En Personal	2.004.970,00	2.369.905,00	2.369.899,71	2.369.899,71	100
2	Bienes De Consumo	18.750,00	1.041,00	851,8	851,8	81,83
3	Servicios No Personales	16.553,00	0	0	0	0
4	Bienes De Uso	5.625,00	0	0	0	0
Total		2.045.898,00	2.370.946,00	2.370.751,51	2.370.751,51	99,99

Actividad

80

Educación En El Consumo

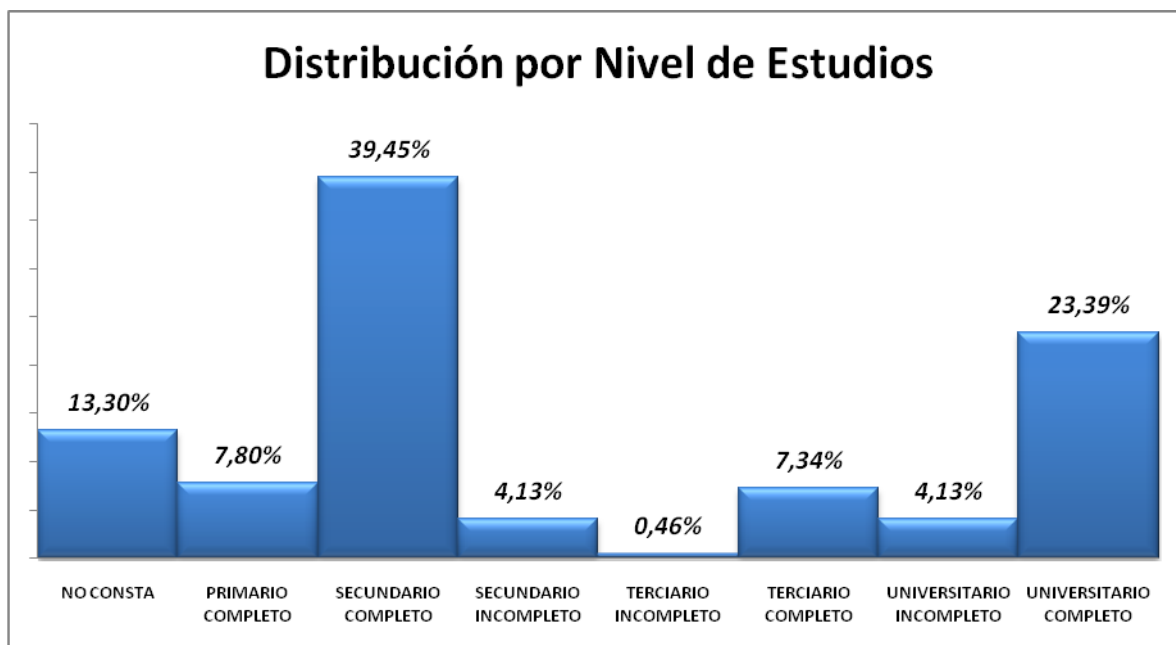
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/vigente %
1	Gastos En Personal	154.230,00	182.403,00	182.399,14	182.399,14	100
2	Bienes De Consumo	18.750,00	339	338,2	338,2	99,76
3	Servicios No Personales	16.553,00	654	0	0	0
4	Bienes De Uso	5.625,00	0	0	0	0
Total		195.158,00	183.396,00	182.737,34	182.737,34	99,64

Total del Programa						
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso	Devengado	Devengado/vigente %
1	Gastos En Personal	12.328.110,00	14.241.117,00	14.210.809,53	14.210.809,53	99,79
2	Bienes De Consumo	150.000,00	24.244,00	24.045,75	24.045,75	99,18
3	Servicios No Personales	2.428.218,00	2.862.872,00	2.816.162,48	2.805.662,48	98
4	Bienes De Uso	50.000,00	12.895,00	11.889,55	11.889,55	92,2
5	Transferencias	250.000,00	100.000,00	0	0	0
Total		15.206.328,00	17.241.128,00	17.062.907,31	17.052.407,31	98,91

De acuerdo a la información volcada en los cuadros precedentes se verificó que la ejecución financiera del organismo, no coincide con las actividades descriptas en el presupuesto. Dicha afirmación surge al verificar que en la actividad 76 (Fortalecimiento d la Lealtad Comercial y la Autorregulación) y 77 (Gerenciamiento de Ensayos de Materiales) a pesar de haber importe de sanción con posterioridad no hay afectación presupuestaria.

4.6 Análisis de recursos humanos.

Se deja constancia que los cuadros y gráficos siguientes son de elaboración propia del equipo auditor.

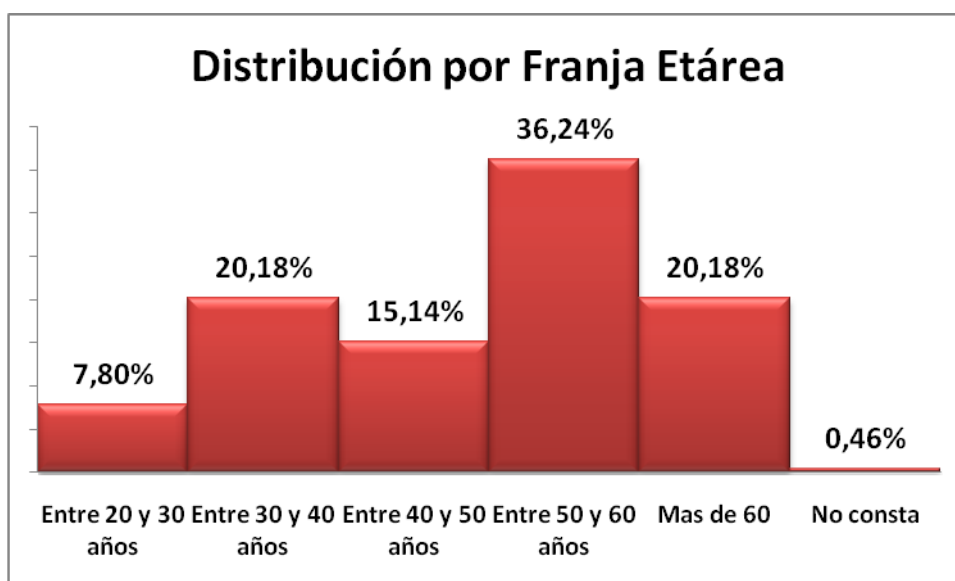
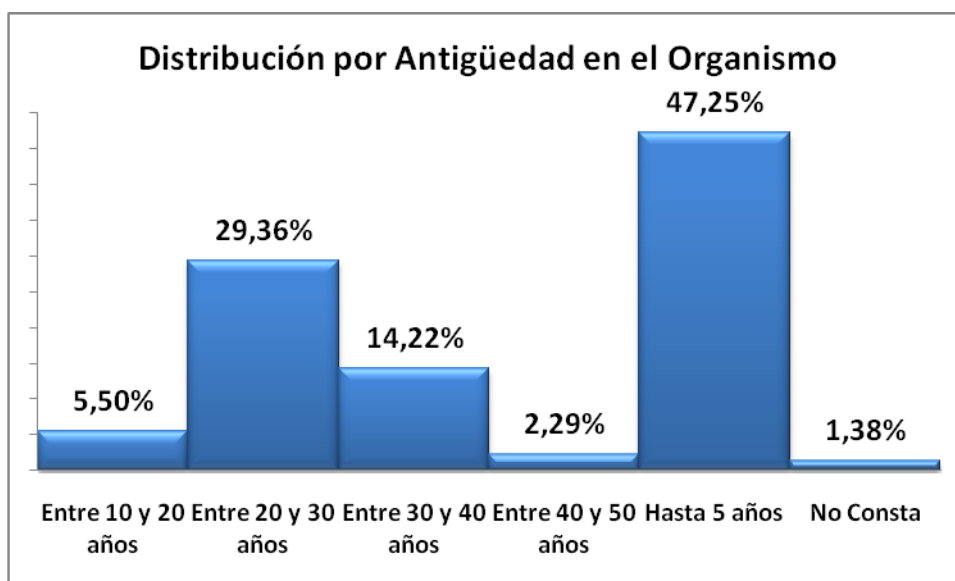


Distribución de Personal por Área	Total	%
CONTRALOR COMERCIAL	52	23,85%
DESCENTRALIZACION	39	17,89%
LABORATORIO	19	8,72%
NOTIFICACIONES	17	7,80%
JURIDICA	17	7,80%
LEALTAD COMERCIAL	11	5,05%
RPA	9	4,13%
MESA DE ENTRADAS	8	3,67%
EDUCACION	6	2,75%
MATAFUEGOS	6	2,75%
DESCENTRALIZACION-CGPC	5	2,29%
DEFENSA	4	1,83%
PRIVADA	4	1,83%
NO CONSTA	3	1,38%
PREPAGAS	2	0,92%
CALL CENTER	2	0,92%
MANTENIMIENTO	2	0,92%
SISTEMAS	2	0,92%
SECRETARIA AT. CIUD	2	0,92%
PERSONAL	2	0,92%
PLANTA DE GABINETE	1	0,46%
PRIVADA	1	0,46%
CGPC	1	0,46%
DIRECCION	1	0,46%
ADMINISTRATIVO	1	0,46%
LIMPIEZA	1	0,46%
Total general	218	100,00%

PUESTO DE TRABAJO R	Total	%
ADMINISTRATIVO	104	47,71%
INSPECTOR	65	29,82%
PROFESIONAL	26	11,93%
RESPONSABLE	4	1,83%
MANTENIMIENTO	4	1,83%
TÉCNICO	3	1,38%
NO CONSTA	3	1,38%
CORREO	2	0,92%
PLANTA DE GABINETE	2	0,92%

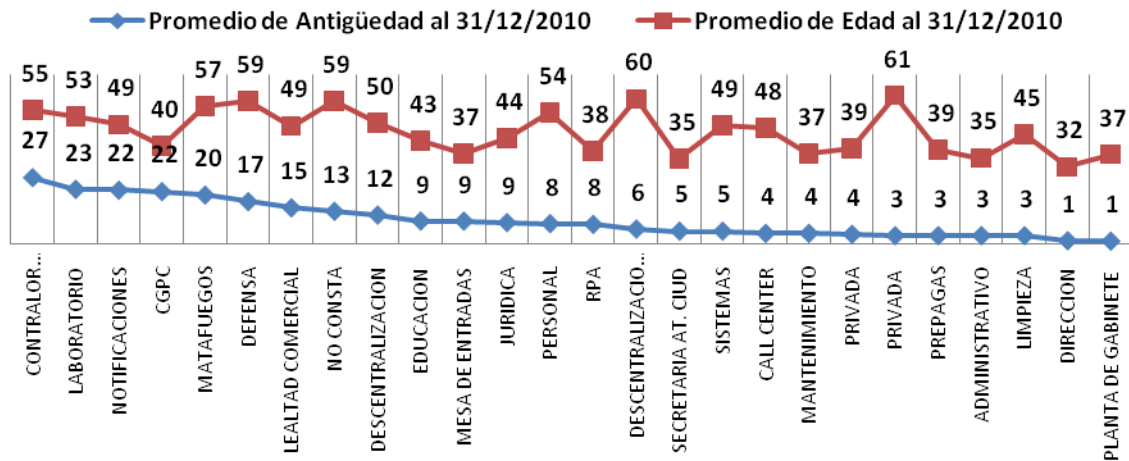
“2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina.”

SERVICIOS	1	0,46%
CAPACITADOR	1	0,46%
ABOGADO	1	0,46%
MATAFUEGOS	1	0,46%
DIRECTOR GENERAL	1	0,46%
Total general	218	100,00%

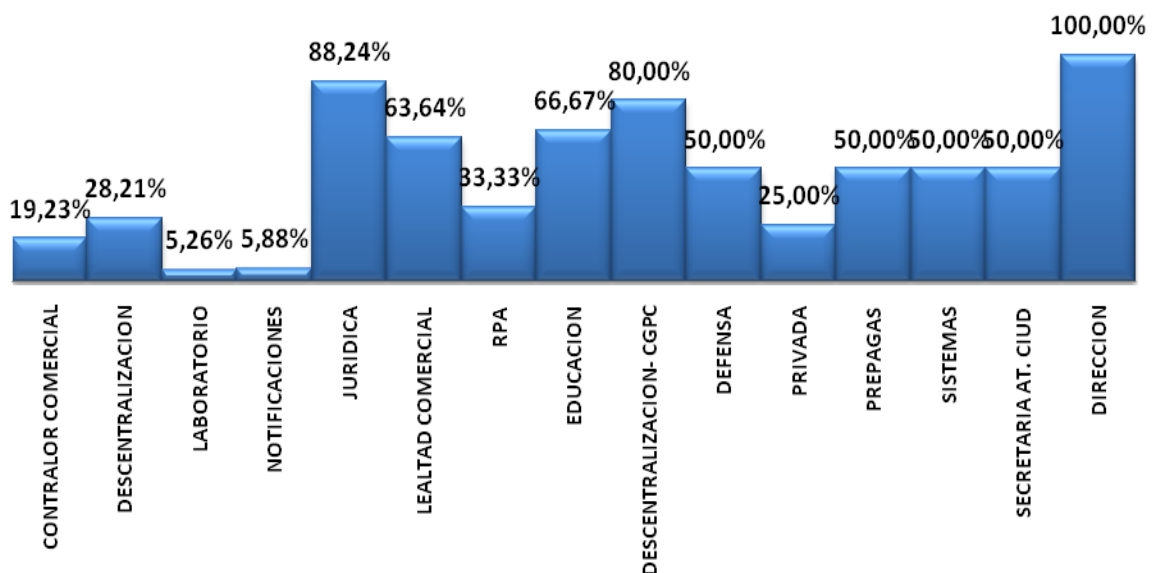


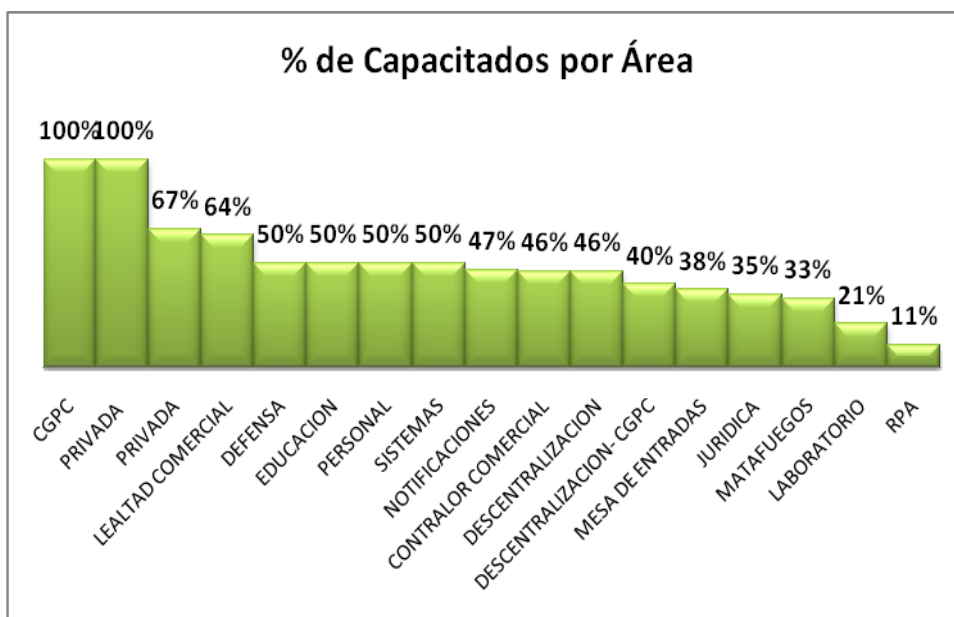
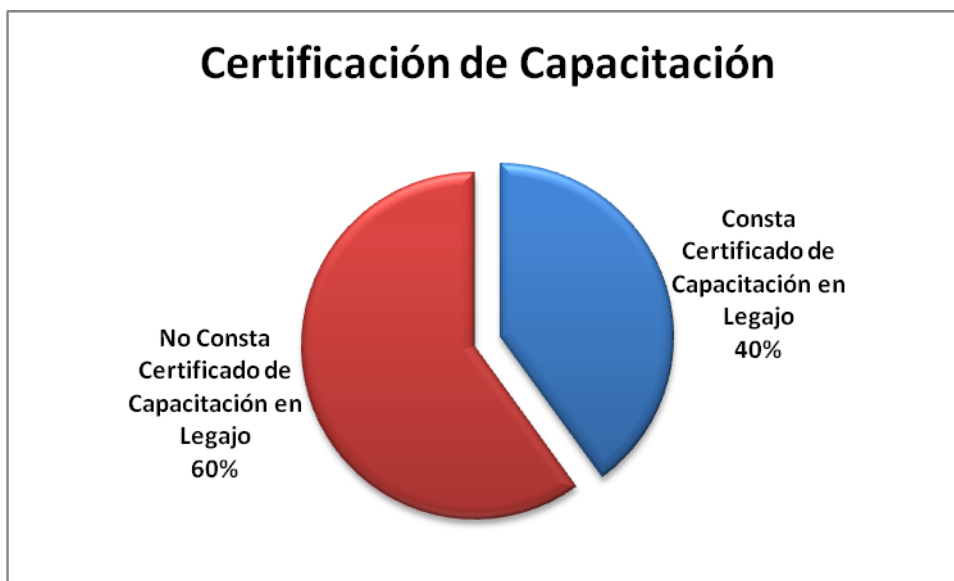
A su vez existen 18 personas con más de 65 años.

Comparativo de Promedio de Edad y Antigüedad por Área



% de Profesionalización por Área





5. DEBILIDADES

De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, se han detectado los siguientes extremos que se consideran debilidades del área auditada:

5.1 De la estructura y personal del organismo auditado:

5.1.1 No existe estructura formal aprobada en el organismo, por lo que la asignación de funciones no se corresponden con requisitos de formación, descripción de responsabilidades y perfiles de puestos preestablecidos.

5.1.2 Siendo la actividad del área de descentralización un área crítica, por la importancia y relevancia de los asuntos bajo la órbita de su competencia, cual es el contacto de los consumidores con la actividad jurisdiccional del Estado cuando ven afectados sus derechos como consumidores, debe considerarse escasa la cantidad de recursos humanos encargados de dichas tareas.

5.1.3 Las designaciones de los titulares de área no se corresponden con las disposiciones de la ley de creación.

5.2 De los procedimientos:

5.2.1 Ausencia de reglamentación de los procedimientos generales del organismo, así como específicos de la actividad de cada área.

5.2.2 No se ha confeccionado un plan estratégico que permita el diseño y planificación de las acciones tendientes al cumplimiento de la función específica del organismo.

5.2.3 El organismo carece de metas físicas que permitan monitorear la gestión y corregir los eventuales desvíos.

5.2.4 En idéntico sentido que en el punto anterior , no se ha confeccionado el abanico de indicadores de producción ni se implementó el programa de "Buenas prácticas comerciales".

5.2.5 No existe una vía formal de comunicación adecuada conecte la actividad crítica del organismo desarrollada en los CGPC con el área central de la que dependen.

5.2.6 En atención a que existen diferentes autoridades de aplicación según se trate del procedimiento o de la aplicación de la ley, existe indefinición respecto de la legitimación para el uso del fondo generado en virtud de la facultad sancionatoria de aplicación de multas.

5.3 De la estructura edilicia:

5.3.1 Falta de espacio físico adecuado a fin de dar cumplimiento a las funciones asignadas.

5.3.2 El estado de manutención general es deficitario por cuanto el mobiliario no responde a las necesidades que impone la tarea a desarrollar, la capacidad informática no es adecuada, como así tampoco las condiciones de seguridad y limpieza.

5.3.4 No existe suficiente cantidad de instalaciones sanitarias y las mismas no se encuentran separadas entre uso público y privado.

5.3.5 Los edificios en que se desarrollan las tareas no tienen un adecuado sistema de archivo.

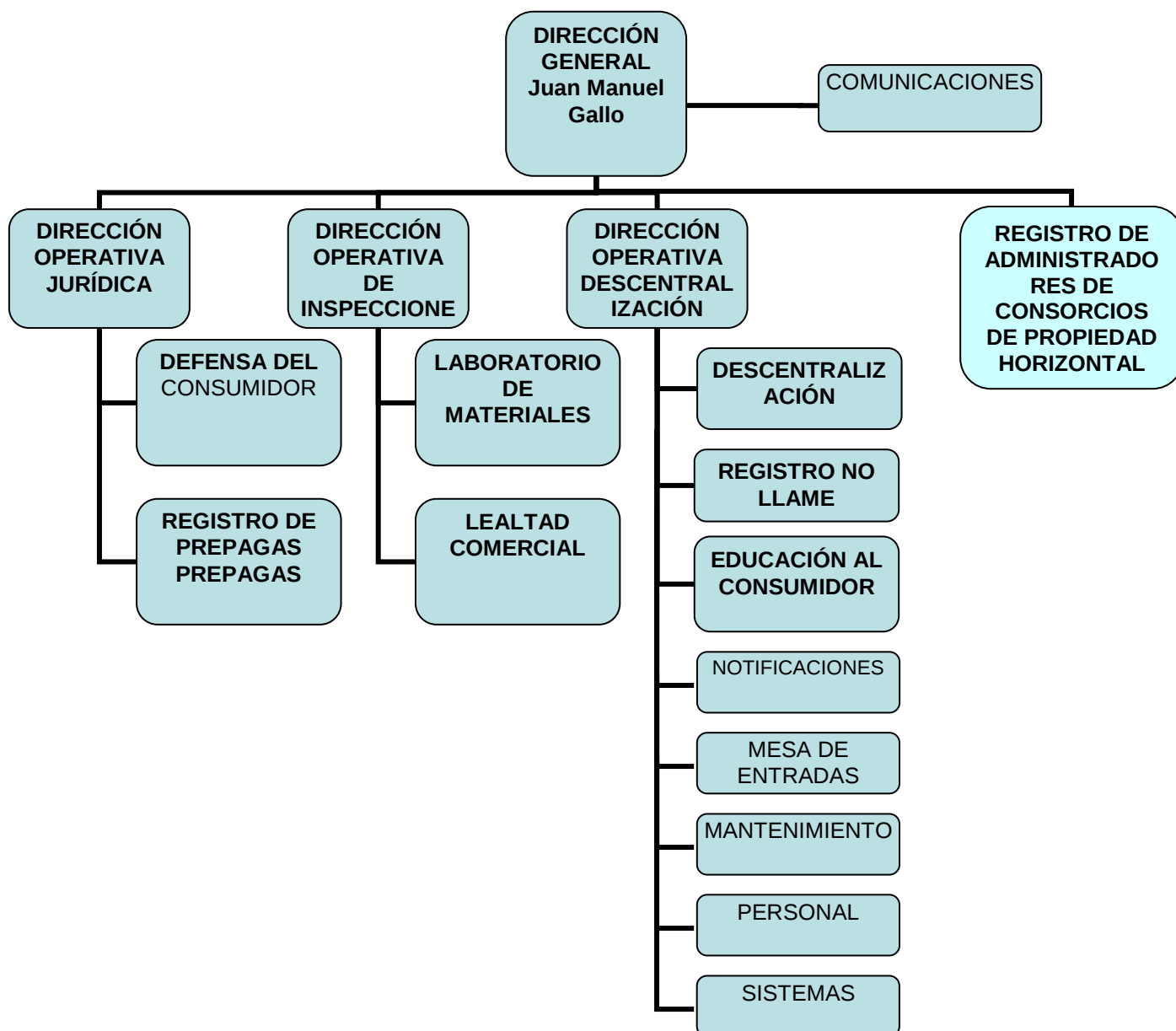
6. CONCLUSIÓN³.

La protección de consumidores y usuarios hace indispensable la presencia del estado con el fin de corregir las imperfecciones y desequilibrios del mercado; es por ello que las debilidades detectadas atentan directamente contra el desarrollo de las tareas asignadas en cuanto materializan la falta de planificación y las deficiencias del control interno. A lo largo del informe, se destaca la insuficiencia de recursos humanos, la ausencia de reglamentación de los procedimientos generales del organismo, la inexistencia de un plan estratégico que permita el diseño y la planificación de las acciones del organismo y la carencia de metas físicas. Todo ello acompañado de una falta del espacio físico adecuado tanto para el desarrollo interno del organismo como para la atención al público. Asimismo, cabe mencionar que la ejecución financiero del organismo no coincide con las actividades descriptas en el presupuesto. En conclusión, resulta pertinente la corrección de las debilidades expresadas en el presente informe, debida cuenta en que en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en su art. 46, se expresa de manera determinante que "La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afectan".

³ Según lo decidido por el Colegio d Auditores Generales en la sesión del día 4 de julio de 2012.

Anexo I

Estructura informal de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor



Anexo II
NORMATIVA APLICABLE

Descripción	Año	Finalidad
Constitución de la Nación Argentina	Modificación 1994	Capítulo Segundo. Nuevos derechos y garantías <u>Artículo 42:</u> Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.
Constitución de la Ciudad de Buenos Aires	1996	Capítulo Decimoquinto CONSUMIDORES Y USUARIOS <u>Artículo 46:</u> La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo,

		contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos. El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley.
Ley N° 19.511	1972	Metrología Comercial Sistema métrico legal Argentino (SIMELA)
Ley N° 22.802	1983	Lealtad Comercial
Leyes N° 24.240	1993	Defensa del Consumidor
Resolución N° 146	2004	Reglamento Técnico Mercosur para rotulación de alimentos envasados.
Ley N° 50	1998	Todo aquel que fabrique, distribuya o comercialice mochilas cuyo destino fuere o pudiera ser el transporte de útiles escolares deberá adjuntar en lugar visible, la información acerca de su correcta utilización. En la información se especificará que el peso transportado no deberá exceder el porcentaje del peso del niño que determine la determinación de la presente, así como precisiones

		acerca de la forma correcta en que la mochilas deben ser portadas.
Ley N° 213	1999	Dispónese en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, que los envases de detergente que se comercialicen deberán contar con la siguiente inscripción en lugar destacado y visible: Atención! NO MEZCLAR CON LAVANDINA Es peligroso para la salud.
Ley 299	1999	Todas aquellas bolsas de material plástico, en las cuales pueda ser introducida la cabeza de un niño, que sean manufacturadas en el territorio de la Ciudad y aquellas que, sin ser producidas en la misma, sean comercializadas o utilizadas para envasar productos en la Ciudad; deberán contar con la siguiente inscripción y formato, en términos claros y legibles ¡ATENCIÓN! Mantenga esta bolsa fuera del alcance de los niños Riesgo de asfixia. Las bolsas de material plástico destinadas a entrar en contacto con los productos alimenticios deberán cumplir con la exigencias establecidas en el Código Alimentario y normas dictadas en consonancia con éste cuerpo legal.
Ley N° 757	2002	Establece el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios, reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias, sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación.
Ley N° 941		Crea el Registro Público de Administradores de Consorcios de

		Propiedad Horizontal, a cargo de la máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Artículo 12. Procedimiento: El régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley N° 757, sobre procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor.
Ley N° 1517	2004	Créase el Registro Público de Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga, a cargo de la máxima autoridad del Gobierno de la Ciudad en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Dicho Registro constituye un soporte informativo, a los efectos de la aplicación de las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Ley 1752	2005	Establece el procedimiento para fijar la tarifa en los establecimientos que prestan servicio de estacionamiento - garajes - garages.
Ley 1973	2006	Las empresas proveedoras de servicios, accesorios y/o equipos de telefonía celular que operen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deben exhibir un cartel visible al público, con los datos correspondientes a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que la reemplace. El cartel debe incluir la dirección, teléfono y horarios de atención del organismo comprendido por el artículo precedente, debiendo mantenerse estos datos actualizados.
Ley 1974	2006	Modifica la ley N° 1.752 procedimiento para fijar la tarifa en los establecimientos que prestan servicio de estacionamiento, ordenando la exhibición para los clientes del texto de dicha ley.
Ley N° 2221	2006	Toda empresa prestataria de servicios

		que tenga sucursales en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, debe contar con una oficina de atención, dentro de la ciudad, donde el usuario y/o consumidor pueda efectuar los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor es la autoridad de aplicación de la presente ley.
Ley N° 2247	2006	En todas las dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con atención al público y todos los locales y/o comercios privados, con gran afluencia de público, donde se preste servicio de atención al cliente o de post-venta, situados en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, será obligatoria la existencia de un Libro de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Ninguna queja o reclamo se considerará como denuncia por infracción a la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor, a la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial, ni a la Ley N° 757 de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario, debiendo este tipo de trámite iniciarse conforme lo establecido en la Ley N° 757
Ley N° 2475	2007	Regula la prestación del servicio de atención a usuarios para empresas prestatarias de servicios. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente ley. El régimen procedimental aplicable es el establecido mediante Ley 757/02.
Ley N° 2694	2008	En todas las empresas y establecimientos que comercialicen

		cosas muebles no consumibles y ofrezcan una garantía que supere el plazo establecido en el Artículo 11° y 16° de la Ley 24.240 de Defensa de los Consumidores y Usuarios, denominada comúnmente garantía extendida, deberán informar al consumidor de los términos de la misma, el tipo de contrato que está suscribiendo, la compañía que interviene y la fecha de inicio efectivo de la garantía, mediante la exhibición de una cartelera en espacio visible al público. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757/02 Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario
Ley N° 2695	2008	Todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública y privada, que en forma habitual, aún ocasionalmente, presten servicios a consumidores o usuarios, mediante la celebración de contratos de adhesión, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán entregar sin cargo y con antelación a la contratación, en sus locales comerciales de atención al cliente, un ejemplar del modelo del contrato a suscribir a todo consumidor o usuario que así lo solicite. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757 - Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro la reemplace es la autoridad de aplicación de la presente ley.
Ley N° 2696	2008	Establece la obligatoriedad de colocar en todos los comercios y lugares de atención al público, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un cartel en lugar visible, con la inscripción SR. CONSUMIDOR ANTE CUALQUIER DUDA O RECLAMO DIRIJASE A LA DIRECCION GENERAL DE DEFENSA

		Y PROTECCION AL CONSUMIDOR , en el cual consten la dirección y los teléfonos de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757 Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario
Ley N° 2697	2008	Establéce la obligación para las Compañías de Telefonía Móvil, medicina prepaga, servicios de televisión por cable y/o internet que brindan servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de entregar un certificado de baja del mismo. El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley 757/02 Procedimiento Administrativo para la Defensa del Consumidor y del Usuario
Ley N° 2870	2008	Reglamenta el inicio de actuaciones administrativas para infracciones relacionadas con servicios públicos domiciliarios . Establece que será de aplicación el procedimiento administrativo de la Ley 757/02.
Ley N° 2876	2008	Modifica la Ley N° 757/02
Ley N° 2961	2008	El que fabrique y/o comercialice prendas de vestir para bebés y niños/as dentro del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, elaboradas con tejidos que contengan fibras sintéticas, debe incorporar, en algún lugar visible para el consumidor, la siguiente etiqueta de advertencia: PELIGRO INFLAMABLE mantener esta prenda alejada del fuego y/o fuente de calor . El régimen procedimental aplicable es el establecido en la Ley N° 757.
Ley N° 2963	2008	Establece que si un proveedor no adherido al Sistema Arbitral de Consumo es reclamado por un consumidor, éste debe decidir si se acoge o no al arbitraje y que la Ley 757 y sus actos administrativos se aplicarán en caso de que éste se niegue
Ley N° 3173	2009	Las empresas de transporte público automotor de pasajeros que desarrollen

		sus recorridos total o parcialmente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y que estén obligadas a otorgar la franquicia del boleto estudiantil previsto en las Leyes Nacionales Nos. 23.673 y 23.805, deberán poseer dentro del territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires una oficina de atención a los usuarios y beneficiarios de dicho sistema, a fin de expedir la credencial y/o vender los pasajes correspondientes. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, publicarán en lugar destacado en su página de Internet la ubicación de las oficinas de atención a los usuarios y beneficiarios del sistema de cada una de las líneas que circulan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como los días y horarios de atención de las mismas. La Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor u organismo que en el futuro lo reemplace, es la autoridad de aplicación de la presente Ley.
Ley N° 3504	2010	Regula las promociones de ventas al público minorista, en el marco de la Ley 757/02.
Ley N° 3588	2010	Establece la aplicación del procedimiento establecido por Ley 757/02 para las sanciones correspondientes a los corredores inmobiliarios que no cumplan con la exhibición del texto de artículos de la Ley 2340.
Ley N° 3632	2010	La infracción a la Ley N° 3632 se hace pasible de las sanciones previstas en la Ley N° 757, que fija el procedimiento de la Ley Nacional de Lealtad Comercial
Ley N° 3678	2010	Crea el sistema de información de denuncias - SÍDEC- en el marco de la Ley 757/02
Decreto N° 1361	2000	Modifica la estructura organizativa del

"2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina."

		GCBA.
Decreto N° 2055	2001	Modifica la estructura organizativa del GCBA.
Decreto N° 430	2002	Modifica la estructura organizativa del GCBA.
Decreto N° 17	2003	Reglamenta la Ley N° 757/02 de procedimiento para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario en lo que refiere a: normas de aplicación supletoria, ámbito de aplicación, procedimiento de extracción de muestras, análisis de muestras, citación del interesado, denuncias, instancia conciliatoria, conciliadores, instructores, recursos, procedimiento sumarial, acuerdos conciliatorios, pago voluntario de multas, sanciones, certificado de deuda, contrapublicidad y publicación de la sanción. Fue derogado por el Decreto N° 714/10. Vigente en el período auditado.
Decreto N° 325	2003	Modifica la estructura organizativa del GCBA.
Decreto N° 1633	2005	Facultades de la DG de Defensa y Protección del Consumidor en cuanto a la Ley 1207 de exhibición de precios.
Decreto N° 1634	2005	Facultades de la DG de Defensa y Protección del Consumidor en cuanto a la Ley 1493 de Sistema de Información sobre Precios al Consumidor.
Decreto N° 2.075	2007	Estructura Orgánica del GCBA
Decreto N° 579	2009	Transfiere la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, con su patrimonio, presupuesto y personal, de la órbita de la Subsecretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de Desarrollo Económico a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
Decreto N° 179	2010	Modifica la estructura organizativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobada por el Decreto N° 2.075/07 y sus modificatorios. Describe las Responsabilidades Primarias.

“2012, Año del Bicentenario de la creación de la Bandera Argentina.”

Decreto N° 551	2010	Aprueba la Reglamentación de la Ley N° 941 texto conforme Leyes N° 3.254 y 3.291.
Decreto N° 714	2010	Aprueba el Reglamento del Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario. Establece a la S.S. de Atención Ciudadana de Jefatura de Gabinete de Ministros, como la Máxima Autoridad Local en materia de defensa de derechos de consumidores y usuarios y que la misma dictará las normas necesarias para aplicación de la Ley 757/02
Disposición N° 1143/GCABA/DGDYPC/10	2010	Establece criterios con respecto del daño directo incorporado por la Ley 2876 a la Ley 757/02 de Defensa de los Derechos de los Consumidores.