

"2013. Año del 30 Aniversario de la vuelta de la democracia"



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 11.13.09

**PODER DE POLICÍA-
PROCURACION GENERAL**

Período 2012

Buenos Aires, Septiembre 2013

Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires

Av. Corrientes 640, Piso 5º Ciudad de Buenos Aires

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Ezequiel Epszteyn

Dr. Alejandro Fernandez

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

CÓDIGO DEL PROYECTO: 11.13.09

NOMBRE DEL PROYECTO: PODER DE POLICÍA- PROCURACION GENERAL

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2012

EQUIPO DESIGNADO:

Director de Proyecto: Dr. Roberto Salguero

Supervisor: Dra. Ana María Pelizza

OBJETO: Jurisdicción 09-UE 730 –Programa 12

OBJETIVO: EVALUAR EL AMBIENTE DE CONTROL DE LOS JUICIOS Y SU GESTIÓN JUDICIAL MEDIANTE MUESTREO

Aprobado por unanimidad en la Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 19 de septiembre de 2013.

RESOLUCION AGC N° 316/13

Programa 12 - Asuntos Institucionales y Empleo Público

Jur.	U.E.	Prog.	Act.	Sanción	Sancionado	Vigente	Devengado	% devengado de la actividad
9	730	12		Asuntos Institucionales Y Empleo Publico	34.715.925,00	49.430.453,00	48.994.573,70	100,00%
9	730	12	5	Asuntos Comunales	0	37.338,00	49.043,04	0,10%
9	730	12	15	Asuntos Institucionales	16.497.341,00	21.500.857,00	21.435.375,20	43,75%
9	730	12	16	Empleo Publico	8.924.342,00	10.674.210,00	10.513.350,48	21,46%
9	730	12	17	Sumarios	6.000.858,00	11.677.143,00	11.556.186,88	23,59%
9	730	12	18	Asesoramiento Jurídico a la Comunidad	3.293.384,00	5.540.905,00	5.440.618,10	11,10%

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Dirección General de Contaduría General y la Oficina de Gestión Pública

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión del Informe de Auditoría	Buenos Aires, Septiembre de 2013
Código del Proyecto	11.13.09
Denominación del Proyecto	Poder de Policía - Procuración General
Objeto	Jurisdicción 09-UE 730 –Programa 12
Unidad Ejecutora	730 - Procuración General
Objetivo de la auditoría	Evaluar el ambiente de control de los juicios, y su gestión judicial mediante muestreo
Alcance	Juicios vinculados a defensa de consumidor y lealtad comercial. Se auditarán las causas en las cuales el GCBA sea actora o demandada, por cualquier concepto. Se auditarán las causas desde que el área legal queda obligada a impulsarlas o contestarlas, hasta que se completa la ejecución de la sentencia u otros modos de finalización del proceso. El examen abarca también el proceso administrativo, la adecuación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales, y el control interno.
Aclaraciones Previas	Legislación vigente. Procedimiento para incoar denuncias- Defensa del Consumidor En la Ciudad de Buenos Aires se aplica, por delegación de la Nación, la Ley 24.240, norma fundamental que establece derechos y deberes de consumidores y usuarios. La ley de referencia tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Forma de realizar las denuncias Con respecto a la denuncia se debe hacer en forma personal por el titular de la compra o contratación del servicio en los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC). En el caso que alguna empresa no cumpla con lo pactado

en la transacción comercial o en el caso que el producto adquirido no tenga las condiciones normales tanto para su uso como su funcionamiento o no se preste un servicio conforme al contrato celebrado el afectado puede realizar una denuncia ante la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad.

Los requisitos para realizar la denuncia :

- Poseer alguna documentación que pruebe el hecho denunciado y/o la relación de consumo (factura, ticket, contrato, garantía). De no poseer documentación, mencionar los medios de prueba por los cuales intenta valerse.
- Ser consumidor final de los bienes / servicios adquiridos y/o utilizados. Las compras y contrataciones realizadas por empresas no pueden tramitarse.
- El hecho debe haber ocurrido en la ciudad de Buenos Aires.
- Ser titular de la adquisición del bien o prestación del servicio, o presentar un poder.
- En caso de estar expuesto a una relación de consumo, ofrecer la prueba –testimonial o documental- que acredite tal circunstancia.
- Presentar una nota dirigida a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, relatando los hechos en forma concreta, precisa y con letra legible aclarando cuál es el requerimiento a la empresa.
- Ser mayor de edad
- Presentar documento que acredite identidad (DNI, cédula de identidad, LC., LE., pasaporte).
- Constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires.
- Presentar la documentación original, más un juego de fotocopias por cada empresa denunciada, y un juego de fotocopias para el expediente.

Trámite de denuncia

Efectuada la denuncia el consumidor junto con la Autoridad de Aplicación elige la fecha y la hora para una audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo.

El plazo para que sea convocada la primera audiencia varía de acuerdo a la agenda de cada CGPC. Para los casos donde se pone en riesgo la vida de una persona, por ejemplo la falta de cobertura de una empresa de medicina prepaga, se prevén acciones específicas en el momento.

En la audiencia si denunciante y denunciado llegan a un acuerdo, se firma un acta conjunta en la que constan los detalles del mismo. Este acuerdo es de cumplimiento obligatorio para ambas partes. En caso de no llegar a un

	acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección Jurídica de la DGDyPC. En esta instancia, el consumidor deja de ser parte de la denuncia y es la Autoridad de Aplicación la que verifica si hubo o no alguna infracción a la ley. La Dirección Jurídica recepciona el expediente y determina, mediante una resolución, si hubo una infracción a la ley 24240 (Defensa del Consumidor). La empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa. El monto máximo fijado para una multa es de \$5.000.000. Las resoluciones son apelables ante el poder judicial. La multa no es a favor del denunciante, sin perjuicio de ello las actuaciones administrativas pueden servir como prueba para una futura acción judicial particular del consumidor. La autoridad de aplicación puede determinar que la empresa sancionada abone un resarcimiento para el denunciante damnificado. Tal medida se aplica cuando el caso encuadra dentro del artículo 40 bis de la ley 24.240. Dirección de Lealtad Comercial Es el organismo de aplicación de la Ley 22.802, que contiene gran parte de las normas referentes a identificación de mercaderías, las indicaciones obligatorias que debe contener todo producto para ser comercializado en el país y la publicidad de bienes y servicios. Leyendas obligatorias Quienes publiciten bienes o servicios por cualquier medio deberán hacer constar la información exigida por las normas legales. Exhibición de precios La temática relacionada con la exhibición de precios está regida por la Resolución 7/SCyDC/02, que regula la obligatoriedad de exhibir precios en moneda de curso legal y forzoso (Pesos). El mismo deberá ser el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que deba abonar el consumidor final. En los casos en que el medio de pago considerado sea una tarjeta de crédito o débito, el proveedor está obligado a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta, conforme lo previsto en el Artículo 37, inciso c) de la Ley Nº 25.065. Cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado en dinero efectivo, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiere, la cantidad y monto de las cuotas, y la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado en dinero efectivo. La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad,
--	--

en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando se realice mediante listas, éstas deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público, y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

En el caso de bienes muebles, la exhibición se hará sobre cada objeto, artículo, producto o grupo o conjunto de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no sea posible, deberá utilizarse lista de precios. En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la utilización o contratación de los mismos. Se exceptúan del cumplimiento de la resolución de referencia el comercio de alhajas, antigüedades, obras de arte y pieles naturales.

Promociones con entrega de premios sujetos al azar

La ley prohíbe las promociones de bienes y servicios mediante la entrega de premios sujetos al azar, como así también organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación esté condicionada en todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio (art. 10º de la Ley Nº 22.802, Decreto PEN 1153/97 y Resolución 89/SIC/98), obligando a que exista una forma alternativa de participación SIN OBLIGACIÓN DE COMPRA, buscándose así evitar la distorsión del mercado y que los productos se vendan por sus propias características.

Es así que se debe entregar gratuitamente el elemento requerido para la participación (cupón, envase) en al menos 1 local por ciudad capital o de más de 50.000 habitantes durante cuatro horas continuadas y diurnas en días hábiles. Las bases deben estar a disposición del consumidor.

Publicidad engañosa

Se denomina publicidad engañosa a toda publicidad, anuncio o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios. (Art. 9 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial).

Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características,

	usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción. (Art. 5 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial). La publicidad engañosa está relacionada con el deber de información que consagra nuestra Constitución Nacional (art. 42), la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 46) y la Ley de Defensa al Consumidor (art. 4 y concordantes). Procedimiento administrativo en la Ciudad Autónoma El procedimiento administrativo en materia de causas vinculadas a Defensa del Consumidor está normado en la Ley 757-02 para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios. Los mismos están reconocidos en la Constitución Nacional en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor [24.240] y Lealtad Comercial [22.802] y disposiciones complementarias. En el mismo se regula el inicio de las actuaciones administrativas, las formas de incoar las denuncias, el procedimiento de conciliación obligatoria, la imposición del cargo por parte del instructor, el descargo y prueba del denunciado, la forma de resolución y los recursos concedidos a los denunciados. Asimismo, la Ley establece una graduación de las sanciones de acuerdo a una serie de parámetros taxativamente establecidos y la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor. Cuando concurren presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad a las disposiciones de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial el GCBA, a través de su Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, puede intervenir de oficio o mediante denuncia, de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general. La Procuración General interviene en dos etapas del proceso: En un primer momento interviene mediante el Dictamen correspondiente en la vía recursiva, a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuración General, evaluándose las circunstancias planteadas por las partes, quedando en cabeza de la autoridad de aplicación la resolución definitiva del recurso interpuesto. Una vez finalizada la vía administrativa, la Procuración General es la encargada de contestar los agravios en los recursos planteados por los denunciados. Es de señalar que la ejecución de la multa la efectúa la Dirección General de Asuntos Tributarios y Recursos Fiscales de la Procuración a través de sus Mandatarios.
Principales Hallazgos	De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto,

se han detectado las siguientes observaciones del área auditada:

Universo

El universo no refleja la integridad de las actuaciones que lleva el área auditada en virtud que coexisten varios listados de los recursos de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Como consecuencia, se produce un debilitamiento del sistema de control interno y, por ende, un aumento del riesgo de control.

Carga y actualización de datos del SISEJ

Incumplimiento de las Resoluciones N° 281/04 y N° 360/05 respecto de la carga de datos en el SISEJ

La carga de datos en el SISEJ se encuentra desactualizada respecto de los montos de las multas. Esta situación genera debilidad en el control interno.

Del relevamiento de la base de datos del universo surge que la información contenida en la misma no se consigna los siguientes datos:

En 851 (ochocientos cincuenta y uno) casos del universo, no figuran los montos de las multas impuestas;

En 329 (trescientos veintinueve) actuaciones judiciales del universo no se registra la etapa del estado procesal;

Se han detectado debilidades en la carga del sistema de información Jurídica (SISEJ) por cuanto no se consignan la integridad de los datos referidos a los juicios objeto de esta auditoria.

En 66 (sesenta y seis) juicios de muestra se encuentra desactualizada la carga de la multa;

Imposibilidad de efectuar modificaciones en el SISEJ

Se ha detectado que el sistema de información SISEJ, una vez cargados los datos sobre los juicios, no permite hacer modificaciones o bajas a las causas. Ello trae aparejada la falta de confiabilidad sobre la real cantidad de juicios activos existentes.

Sistemas de información

Se observo que no existe un mecanismo de correlación entre la identificación de la numeración de los recursos directos y las actuaciones judiciales con el número del expediente administrativo que motiva las sanción aplicada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, lo que debilita el sistema de control cruzado de las actuaciones atento que dificulta comparar las multas abonadas con las pendientes de pago.

Sobre Carpetas Internas

Incumplimiento del punto 1.2 del Anexo I de la Resolución PG N° 360/05.

	Se observa en las carpetas internas algunas desprolijidades. Ello conduce a un dispendio de trabajo en el cotejo de tales actuaciones, donde no se sigue un orden cronológico y las actuaciones no están debidamente foliadas. Asimismo, se han observado carpetas internas armadas exclusivamente con fotocopias de la Pág. Web. <u>Sobre la estructura y la Organización</u> Estructura formal Falta de adecuación del área de Coordinación de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial a la estructura formal determinada por el Decreto N° 804/09 trae aparejado debilidad en el sistema de control interno. Falta de Recursos Humanos: administrativos y pasantes El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no posee personal administrativo y pasantes suficientes para el cúmulo de tareas administrativas y soporte de la gestión judicial. Falta de Recursos Humanos: letrados El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no cuenta con letrados suficientes para el cúmulo de tareas, ya que posee tres profesionales operativos para 1048 (mil cuarenta y ocho) juicios al 31 de diciembre de 2012. <u>Sobre el Circuito de tramitación</u> No se registra un mecanismo reglado y útil que permita la comunicación e intercambio de información entre el área auditada y la autoridad de aplicación que es la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Como resultado de tal situación se debilita el sistema del control interno y del mismo modo la consecución de aplicación de las multas dando lugar a eventuales perjuicios al erario público. <u>Sobre las instalaciones</u> Deficiencia en las instalaciones disponibles Sobre los recursos materiales y el espacio físico se observa que: La distribución del espacio físico; donde se encuentra el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Dirección de Poder de Policía se reduce a una oficina con escaso metraje en relación a la cantidad de personal que trabaja y a la ubicación del mobiliario que obstaculiza la circulación en el lugar, y la cantidad de carpetas internas acumuladas en el mismo. El área auditada carece de mobiliario con resguardo físico seguro e íntegro para guardar carpetas internas, toda vez
--	--

	que se verificó la existencia de estantes o archivos sin puertas o sin cerraduras.
Conclusión	En la labor realizada en la presente auditoria, se deberán evaluar las necesidades manifestadas por el auditado y verificadas <i>in situ</i> por este equipo auditor respecto a la readecuación de la estructura organizativa, creando formalmente otro nivel operativo a nivel departamental o jefatura de división o coordinación, con acciones definidas en cuanto al control de los juicios en materia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, dotando de recursos humanos especialmente letrados e informáticos indispensables para el área. En cuanto al sistema de control interno, respecto a las debilidades detectadas se resalta lo verificado en algunos de los recursos directos registrados en el Sisej, sin estado procesal actualizado y con datos incompletos sobre montos de las multas. Estas cuestiones planteadas ameritan que la superioridad considere la posibilidad de designar recursos humanos que, debidamente supervisados, realicen la carga que se requiere para contar con información oportuna y actualizada.

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"PODER DE POLICÍA- PROCURACIÓN GENERAL"
PROYECTO N° 11.13.09**

DESTINATARIO

**Señora
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoria de gestión de juicios en el ámbito de la Procuración General de la Ciudad.

1. Objeto

La presente auditoría en la Procuración General fue realizada a la Dirección de Poder de Policía en el área correspondiente a Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, la cual depende de la Dirección General de Asuntos Institucionales.

2. Objetivo

El objetivo de la presente auditoría es el de evaluar el ambiente de control de los juicios y su gestión judicial mediante muestreo.

3. Alcance

Se auditarán los Juicios vinculados a Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, las causas desde que el área legal queda obligada a impulsarlas o contestarlas, hasta que se completa la ejecución de la sentencia u otros modos de finalización del proceso. El examen abarca también el proceso administrativo, la adecuación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales, y el control interno.

Procedimientos aplicables

Sobre la base de la utilización de herramientas de relevamiento de gestión (entrevistas, cuestionarios, observaciones *in situ* e informes escritos) se analizó la siguiente información suministrada por la Dirección auditada:

- Normativa vigente y aplicable a los procesos administrativos, y a los objetos de los juicios a cargo del área Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial;
- Estadísticas efectuadas por el Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires referidas a los juicios a cargo del Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial;
- Cuenta de Inversión 2012 (cifras provisorias);
- Informes efectuados por la Unidad de Auditoría Interna (UAI) de la Procuración General;
- Universo de juicios activos al 31 de diciembre de 2012, según la base de datos del Sistema de Seguimiento de Juicios, remitidos en papel impreso en forma adjunta a la contestación de la Nota AGCBA N° 3333 /2013.
- Documentación obrante en las Carpetas Internas del Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial;
- Situación de la infraestructura del área Defensa del Consumidor y Lealtad comercial;
- Recursos tecnológicos y materiales del área Defensa del Consumidor y Lealtad comercial;

3.1 Para la realización de este análisis, se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Relevamiento y análisis de la estructura formal y del sistema organizacional del sector auditado. Ver Anexos I y II
- Compilación y análisis de la normativa vigente y aplicable al objetivo de la auditoría. Ver Anexo III
- Búsqueda, lectura y análisis de informes anteriores referidos a los juicios llevados por la Dirección:
 - ✓ Proyecto N° 7.05.02 "Dirección de Contrataciones y Relaciones Extracontractuales. Defensa del Consumidor". Período auditado 2004, publicado en el sitio Web de la AGCBA bajo el N° 712;
- Solicitud de información relevante mediante notas, y su correspondiente análisis, a la Dirección de Asuntos Institucionales, a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal, a la UAI de la Procuración General, al Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires, a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, a la Dirección General de Contaduría General del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Dirección General de

Gestión Pública y Presupuesto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (SIGEBA).

- Solicitud a la Dirección de Poder de Policía, del universo de juicios activos a su cargo al 31/12/2012.
- Forma de determinación de la Muestra. Ver Anexo IV
- Selección de la muestra de los juicios por examinar. Ver Anexo V
- Entrevistas con funcionarios, Director de la Dirección de Poder de Policía, encargada del área Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial;
- Verificación del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- Sobre la muestra seleccionada: observación directa de los procesos judiciales, evaluación de la eficiencia demostrada por los letrados del área auditada; y relevamiento de la documentación obrante en las carpetas internas.
- Análisis sobre la información suministrada por el Sistema de Seguimiento Único de Juicios (SISEJ) relativa a la carga de datos sobre juicios de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial;
- Análisis de los bienes informáticos inventariados pertenecientes al área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial.

3.2 En función del análisis realizado, se aplicaron las siguientes herramientas de evaluación de gestión

- Identificación de los riesgos de auditoría y propios del control interno.
- Identificación de áreas críticas que requieran un exámen profundo; determinación del grado de confiabilidad, a fin de establecer la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sustantivos por aplicar. Elaboración de matriz de riesgos. Ver Anexo VI
- Indicadores cuantitativos y cualitativos.
- Mecanismos de control interno;
- Inventario de los juicios en trámite;
- Relevamiento del monto reclamado en concepto Juicios de defensa del consumidor y lealtad comercial;

Las tareas de campo fueron desarrolladas en la sede de la Procuración General en la Dirección de Poder de Policía en el área de Defensa del Consumidor y Lealtad comercial y en los distintos Juzgados del Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires finalizando las mismas el 31 de mayo del presente año.

3.3 Normativa aplicable

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (AGCBA), aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la Resolución AGCBA N° 161/00, y de acuerdo al Plan Anual de auditoría aprobado por Resolución AGCBA N° 340/2012, auditándose el período fiscal 2012.

3.4 Universo y determinación de la muestra

En este relevamiento se efectuó una muestra tendiente a evaluar los mecanismos de control interno, a fin de constatar la integridad del universo reflejado en las carpetas internas que son el soporte de la actuación judicial. A tal efecto en el presente informe y conforme a los criterios que se mencionan a continuación se realizó la presente muestra.

- Conforme a la información remitida¹ por la Dirección General de Asuntos Institucionales el total de juicios activos correspondientes al área Defensa del Consumidor y Lealtad comercial es de 1048 (mil cuarenta y ocho) al 31 de diciembre de 2012.
- El método de selección elegido para la muestra fue el sistema probabilístico, atento a que cada elemento de la población (juicio) tiene igual oportunidad de ser seleccionado, por lo que la selección de los elementos resulta así objetiva y el error muestral puede ser medido en términos de probabilidad.
- La selección de los juicios que integran la muestra se realizó respecto a la totalidad de causas activas del universo 1048 (mil cuarenta y ocho) utilizando el criterio de números al azar que provee la planilla de cálculo que obra en el Anexo IV, con un nivel de confianza del 96,0365 % (noventa y seis con cero tres por ciento) y un margen de probabilidad de error del 3,96 % (tres con noventa y seis por ciento), lo que arrojó una muestra de 88 (ochenta y ocho) juicios.
- Por otra parte se procedió a seleccionar del universo, 7 (siete) expedientes judiciales en virtud de la importancia económica de la multa de más de \$ 100.000 (cien mil).

3.5 Criterios utilizados en la auditoría de gestión de juicios

La presente auditoría tuvo por objeto evaluar la gestión de los juicios en trámite y los mecanismos de control internos de toda la información. En la mayoría de los mismos el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se presenta a contestar los

¹ Respuesta de la Dirección General de Asuntos Institucionales a la Nota AGCBA N° 2092/12; remito de Mesa de Entradas AGCBA con fecha 08/07/2012. Es de destacar que la Dirección auditada actualizó y completó los datos consignados en el universo de juicios en el transcurso de la presente auditoría.

recursos directos interpuestos por los multados por Defensa del Consumidor y Lealtad comercial ante la Cámara Contencioso Administrativa y Tributaria.

Las acciones comprendieron la constatación de la estructura organizativa, circuitos operativos y administrativos, recursos humanos y materiales del área Defensa del Consumidor y Lealtad comercial perteneciente a la Dirección de Poder de Policía de la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires, en base a lo establecido por el marco normativo que regula sus funciones, y la información proporcionada por el organismo relevado.

Además, la auditoria de gestión de juicios comprende el desempeño de su sector jurídico, su proceso administrativo, la adecuación de los recursos humanos, tecnológicos y materiales a las necesidades del servicio, y el control interno establecido, como así también, las estimaciones de los activos y pasivos contingentes que la resolución de los litigios pudiera generar, y su comunicación oportuna a los sectores responsables de la exposición presupuestaria y contable.

A fin de evaluar los controles internos se tuvieron en cuenta las normas establecidas por el Sistema Integrado de Control Interno COSO², y la Guía para las Normas de Control Interno Sector Público -INTOSAI.

Al mismo tiempo se analizaron los cinco componentes sugeridos en el Informe COSO y su correlato en la Resolución SIGEN 152/02:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Operaciones de control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo y Supervisión.

A fin de detectar las debilidades se tuvieron en cuenta la complejidad organizacional y tecnológica, la sensibilidad organizacional, que hace al riesgo inherente; los cambios de funcionarios y de sistemas que también hacen al riesgo de control interno y el sistema de control interno, las actividades de control, planeamiento de las actividades, la comunicación e información, supervisión y la capacitación del personal.

Para establecer las áreas críticas por abordar en el presente examen se han detectado los riesgos de auditoria que surgen de las características propias del organismo y de la gestión auditada (ver Anexo VI).

Se han clasificado los riesgos de auditoria en "riesgos inherentes", "riesgos de control interno" y "riesgos de no detección", teniendo en cuenta:

² Marco Integrado de Control Interno (1992) *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissions*.

- La sensibilidad organizacional, que hace al riesgo inherente;
- El ambiente de control, la evaluación de riesgos de control, las actividades de control, la comunicación e información y supervisión, que hacen al riesgo control interno;
- Los cambios de funcionarios, de sistemas y de ambiente, que también hacen al riesgo control interno;
- y la complejidad organizacional y tecnológica, que hace al riesgo de no detección.
-

4. Limitaciones al alcance

Las labores del equipo de auditoria no se vieron limitadas en su alcance.

5. Aclaraciones previas

5.1 Legislación vigente. Procedimiento para incoar denuncias- Defensa del Consumidor

En la Ciudad de Buenos Aires se aplica, por delegación de la Nación, la Ley 24.240, norma fundamental que establece derechos y deberes de consumidores y usuarios.

La ley de referencia tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines. Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

5.1.1 Forma de realizar las denuncias

Con respecto a la denuncia se debe hacer en forma personal por el titular de la compra o contratación del servicio en los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC).

En el caso que alguna empresa no cumpla con lo pactado en la transacción comercial o en el caso que el producto adquirido no tenga las condiciones normales tanto para su uso como su funcionamiento o no se preste un servicio conforme al contrato celebrado el afectado puede realizar una denuncia ante la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad.

Los requisitos para realizar la denuncia:

- Poseer alguna documentación que pruebe el hecho denunciado y/o la relación de consumo (factura, ticket, contrato, garantía). De no poseer documentación, mencionar los medios de prueba por los cuales intenta valerse.
- Ser consumidor final de los bienes / servicios adquiridos y/o utilizados. Las compras y contrataciones realizadas por empresas no pueden tramitarse.
- El hecho debe haber ocurrido en la ciudad de Buenos Aires.
- Ser titular de la adquisición del bien o prestación del servicio, o presentar un poder.
- En caso de estar expuesto a una relación de consumo, ofrecer la prueba – testimonial o documental- que acredite tal circunstancia.
- Presentar una nota dirigida a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, relatando los hechos en forma concreta, precisa y con letra legible aclarando cuál es el requerimiento a la empresa.
- Ser mayor de edad
- Presentar documento que acredite identidad (DNI, cédula de identidad, LC., LE., pasaporte).
- Constituir domicilio en la Ciudad de Buenos Aires.
- Presentar la documentación original, más un juego de fotocopias por cada empresa denunciada, y un juego de fotocopias para el expediente.

5.1.2 Trámite de denuncia

Efectuada la denuncia el consumidor junto con la Autoridad de Aplicación elige la fecha y la hora para una audiencia de conciliación en la que se cita a las partes a fin de intentar alcanzar un acuerdo.

El plazo para que sea convocada la primera audiencia varía de acuerdo a la agenda de cada CGPC. Para los casos donde se pone en riesgo la vida de una persona, por ejemplo la falta de cobertura de una empresa de medicina prepaga, se prevén acciones específicas en el momento.

En la audiencia si denunciante y denunciado llegan a un acuerdo, se firma un acta conjunta en la que constan los detalles del mismo. Este acuerdo es de cumplimiento obligatorio para ambas partes. En caso de no llegar a un acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección Jurídica de la DGDyPC. En esta instancia, el consumidor deja de ser parte de la denuncia y es la Autoridad de Aplicación la que verifica si hubo o no alguna infracción a la ley.

La Dirección Jurídica recepciona el expediente y determina, mediante una resolución, si hubo una infracción a la ley 24240 (Defensa del Consumidor). La empresa denunciada puede recibir una sanción de apercibimiento o multa. El monto máximo fijado para una multa es de \$5.000.000. Las resoluciones son apelables ante el poder judicial. La multa no es a favor del denunciante, sin perjuicio de ello las actuaciones administrativas pueden servir como prueba para una futura acción judicial particular del consumidor. La autoridad de aplicación puede determinar que la

empresa sancionada abone un resarcimiento para el denunciante damnificado. Tal medida se aplica cuando el caso encuadra dentro del artículo 40 bis de la ley 24.240³.

5.1.3 Dirección de Lealtad Comercial

Es el organismo de aplicación de la Ley 22.802, que contiene gran parte de las normas referentes a identificación de mercaderías, las indicaciones obligatorias que debe contener todo producto para ser comercializado en el país y la publicidad de bienes y servicios.

Leyendas obligatorias

Quienes publiciten bienes o servicios por cualquier medio deberán hacer constar la información exigida por las normas legales. Por ejemplo "Beber con Moderación. Prohibida la venta a menores de 18 años" si se publicitan bebidas alcohólicas, "Promoción Sin obligación de Compra". "Consulte bases en los locales de venta" si se publicitan promociones o sorteos, en caracteres tipográficos no inferiores a 2 milímetros (publicidad gráfica), dos por ciento de la pieza publicitaria (vía pública, televisión o cine) y, en caso de emitirse en televisión o cine, tendrán una permanencia continua en pantalla no inferior a tres (3) segundos. (Resolución 789/SICyM/98)

Exhibición de precios

La temática relacionada con la exhibición de precios está regida por la Resolución 7/SCyDC/02, que regula la obligatoriedad de exhibir precios en moneda de curso legal y forzoso (Pesos). El mismo deberá ser el de contado en dinero efectivo y corresponderá al importe total que deba abonar el consumidor final. En los casos en que el medio de pago considerado sea una tarjeta de crédito o débito, el proveedor está obligado a no efectuar diferencias de precio entre operaciones al contado y con tarjeta, conforme lo previsto en el Artículo 37, inciso c) de la Ley N° 25.065.

Cuando los precios se exhiban financiados deberá indicarse el precio de contado en dinero efectivo, el precio total financiado, el anticipo si lo hubiere, la

³ **ARTICULO 40 bis:** Daño directo. 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, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3, que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos del artículo 45 de la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor.

Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.

cantidad y monto de las cuotas, y la tasa de interés efectiva anual aplicada, calculada sobre el precio de contado en dinero efectivo.

La exhibición de los precios deberá efectuarse por unidad, en forma clara, visible, horizontal y legible. Cuando se realice mediante listas, éstas deberán exponerse en los lugares de acceso a la vista del público, y en los lugares de venta o atención a disposición del mismo.

En el caso de bienes muebles, la exhibición se hará sobre cada objeto, artículo, producto o grupo o conjunto de una misma mercadería que se encuentre expuesto a la vista del público. Cuando por la naturaleza o ubicación de los bienes no sea posible, deberá utilizarse lista de precios. En el caso de los servicios, los precios deberán exhibirse mediante listas colocadas en lugares que permitan una clara visualización por parte de los consumidores, con anterioridad a la utilización o contratación de los mismos.

Se exceptúan del cumplimiento de la resolución de referencia el comercio de alhajas, antigüedades, obras de arte y pieles naturales.

Casos particulares

En las carnicerías, pescaderías, panaderías y casas de comida para llevar, se deberá efectuar la exhibición de precios mediante carteleras ubicadas en el interior de los locales, en forma destacada y visible, en las que se harán constar los precios por unidad de venta de los cortes y clases de carnes y sus derivados, especies y cortes de pescados y mariscos, tipos de panes y facturas y las distintas variedades de comidas preparadas, respectivamente.

Quienes ofrezcan directamente al público productos de venta al peso envasados, deberán indicar en sus rótulos, además del precio de la fracción ofrecida, su peso neto y el precio por kilogramo correspondiente.

Los responsables de farmacias y farmacias mutuales deberán tener a disposición del público la lista de precios actualizados de todas las especialidades medicinales de uso y aplicación en medicina humana que comercialicen. Asimismo estos establecimientos deberán tener a disposición del público un listado de los descuentos y beneficios establecidos en favor de sus afiliados por las Obras Sociales, Sistemas de medicina Pre-paga, Sanatorios, Hospitales Privados, Clínicas y similares. En todos los casos deberán exhibir en lugar destacado y con caracteres visibles un cartel con la leyenda "LISTA DE PRECIOS Y DESCUENTOS A DISPOSICION DEL PUBLICO".

En los garajes o playas de estacionamiento se deberá efectuar la exhibición de precios mediante listas ubicadas en las entradas o lugares de acceso, en forma destacada y claramente visible desde el interior de los vehículos que se encuentren en la calzada, donde se harán constar las características y modalidades del servicio

que se presta, especificando: el precio por día, hora o fracción, de acuerdo con el tipo y tamaño de cada unidad (chico, mediano o grande).

En todas aquellas autopistas, rutas, caminos u otras vías de comunicación terrestre, federales y locales, sometidas al régimen de peaje, se deberá exhibir el precio correspondiente a la utilización del tramo inmediato de acuerdo a la categoría de vehículo de que se trate, en las respectivas cabinas de cobro de peaje.

Quienes comercialicen directamente a consumidores finales combustibles para vehículos autopropulsados, deberán exhibir sus precios por litro o metro cúbico, según se trate de líquidos o gases. La información mencionada deberá ser exhibida durante la totalidad del horario de atención en forma tal que desde las calzadas de cada uno de sus accesos resulte claramente visible, de modo que permita al consumidor ejercer la opción de ingreso al lugar de expendio. Los surtidores de naftas de todas las bocas de expendio que operan en el país, deberán tener en forma bien visible una leyenda con la indicación de número de octanos del combustible que se expendia, debiendo incluir la leyenda: "Producto con plomo" o "Producto sin plomo", según corresponda, de acuerdo con la Resolución N° 54/96 de la ex-SECRETARIA DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS.

Los establecimientos denominados hospedajes, albergues, hosterías y hoteles de 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas y campings deberán exhibir en forma destacada a la vista del público el o los importes de la tarifa diaria conjuntamente con la descripción de los servicios que esta incluye.

En los establecimientos del ramo gastronómico, en todas sus especialidades, incluidos bares y confiterías, se deberá efectuar la exhibición de precios mediante listas ubicadas en los lugares de acceso y en el interior del local, pudiendo efectuarse en este último caso por medio de listas individuales que se entregarán a cada cliente (menú, carta).

Las variaciones de precios, cualquiera sea el motivo que las origine (por ejemplo: lugar, horario, espectáculo), deberán hacerse conocer en forma destacada en todos los listados.

La Resolución 55/SCyDC/02 legisla sobre la obligatoriedad de exhibir precios en la modalidad de venta denominada autoservicio, "por unidad de medida" (el precio final que efectivamente deberá pagar el consumidor por kilogramo, litro, metro, metro cuadrado, metro cúbico, etc), en caracteres de igual tamaño al precio del producto. No será exigible esta obligación cuando el precio por unidad de medida sea idéntico al precio de venta.

Promociones con entrega de premios sujetos al azar

La ley prohíbe las promociones de bienes y servicios mediante la entrega de premios sujetos al azar, como así también organizar concursos, certámenes o sorteos de cualquier naturaleza, en los que la participación esté condicionada en

todo o en parte a la adquisición de un producto o a la contratación de un servicio (art. 10º de la Ley Nº 22.802, Decreto PEN 1153/97 y Resolución 89/SIC/98), obligando a que exista una forma alternativa de participación SIN OBLIGACIÓN DE COMPRA, buscándose así evitar la distorsión del mercado y que los productos se vendan por sus propias características.

Es así que se debe entregar gratuitamente el elemento requerido para la participación (cupón, envase) en al menos 1 local por ciudad capital o de más de 50.000 habitantes durante cuatro horas continuadas y diurnas en días hábiles. Las bases deben estar a disposición del consumidor.

Publicidad engañosa

Se denomina publicidad engañosa a toda publicidad, anuncio o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor o usuario, respecto de las características o propiedades, naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla, cantidad, uso, precio, condiciones de comercialización o técnicas de producción de bienes muebles, inmuebles o servicios. (Art. 9 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial).

Queda prohibido consignar en la presentación, folletos, envases, etiquetas y envoltorios, palabras, frases, descripciones, marcas o cualquier otro signo que pueda inducir a error, engaño o confusión, respecto de la naturaleza, origen, calidad, pureza, mezcla o cantidad de los frutos o productos, de sus propiedades, características, usos, condiciones de comercialización o técnicas de producción. (Art. 5 de la Ley 22.802 de Lealtad comercial).

La publicidad engañosa está relacionada con el deber de información que consagra nuestra Constitución Nacional (art. 42), la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 46) y la Ley de Defensa al Consumidor (art. 4 y concordantes).

5.1.4. Procedimiento administrativo en la Ciudad Autónoma

El procedimiento administrativo en materia de causas vinculadas a Defensa del Consumidor está normado en la Ley 757-02 para la efectiva implementación en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires de los derechos de los consumidores y usuarios. Los mismos están reconocidos en la Constitución Nacional en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor [24.240] y Lealtad Comercial [22.802] y disposiciones complementarias.

En el mismo se regula el inicio de las actuaciones administrativas, las formas de incoar las denuncias, el procedimiento de conciliación obligatoria, la imposición del cargo por parte del instructor, el descargo y prueba del denunciado, la forma de resolución y los recursos concedidos a los denunciados. Asimismo, la Ley establece una graduación de las sanciones de acuerdo a una serie de parámetros

taxativamente establecidos y la publicación de las resoluciones condenatorias a costa del infractor.

Cuando concurren presuntas infracciones dentro del ámbito de la Ciudad a las disposiciones de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial el GCBA, a través de su Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, puede intervenir de oficio o mediante denuncia, de quien invocare un interés particular o actuare en defensa del interés general.

La Procuración General interviene en dos etapas del proceso:

- En un primer momento interviene mediante el Dictamen correspondiente en la vía recursiva, a cargo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Procuración General, evaluándose las circunstancias planteadas por las partes, quedando en cabeza de la autoridad de aplicación la resolución definitiva del recurso interpuesto.
- Una vez finalizada la vía administrativa, la Procuración General es la encargada de contestar los agravios en los recursos planteados por los denunciados. Es de señalar que la ejecución de la multa la efectúa la Dirección General de Asuntos Tributarios y Recursos Fiscales de la Procuración a través de sus Mandatarios de acuerdo a lo informado por la directora responsable.

5.2 Cuadro con información recibida de la Dirección General de Contaduría General

El análisis presupuestario se enfocó en la actividad 15 por ser el objeto de estudio de este informe. Dicha actividad es la que tiene mayor incidencia en el programa, representa el 43,75% del total devengado.

Análisis de la ejecución presupuestaria de la actividad desagregada por inciso.

Jur.	U.E.	Prog.	Act.	Inc.	Descripción	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado	% Ejec.
9	730	12	15		Asuntos Institucionales	16.497.341,00	21.492.697,00	21.435.375,20	21.435.375,20	99,73%
9	730	12	15	1	Gastos En Personal	15.729.000,00	20.745.481,00	20.745.476,30	20.745.476,30	100,00%
9	730	12	15	2	Bienes De Consumo	65.341,00	53.417,00	18.350,18	18.350,18	34,35%
9	730	12	15	3	Servicios No Personales	400.258,00	404.065,00	401.149,35	401.149,35	99,28%
9	730	12	15	4	Bienes De Uso	18.150,00	5.142,00	59.145,03	59.145,03	1150,23%
9	730	12	15	5	Transferencias	284.592,00	284.592,00	211.254,34	211.254,34	74,23%

El inciso 1- Gastos en personal es el que tiene mayor ejecución presupuestaria en el año 2012, se ejecutó un 100% respecto al crédito vigente. Mientras que el inciso 3 alcanzo un 99,28% (\$401.149,35), el inciso 5 un 74,23% (\$211.254,34) y el inciso 2 un 34,35% (\$ 18.350,18).

En el Inciso 4 se observa que devengo \$59.145,03, lo que implica \$54.003,03 por encima del crédito vigente, que para ese Inciso es sólo de \$ 5.142. Resulta conveniente analizar en mayor profundidad este Inciso.

Jur.	U.E.	Prog.	Act.	Inc.	Part. Ppal	Part. Parc.	Descripción	Vigente	Devengado
9	730	12	15	4			Bienes De Uso	5.142,00	59.145,03
9	730	12	15	4	3		Maquinaria Y Equipo	3.932,00	59.145,03
9	730	12	15	4	3	6	Equipo Para Computación	1.454,00	6.813,95
9	730	12	15	4	3	7	Equipo De Oficina Y Moblaje	2.000,00	51.853,72
9	730	12	15	4	3	9	Equipos Varios	478,00	477,36
9	730	12	15	4	5		Obras De Arte, Libros Y Elementos Coleccionables	1.210,00	0,00
9	730	12	15	4	5	1	Libros, Revistas Y Otros Elementos De Colección	1.210,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Dirección General de Contaduría General en contestación Nota N° 427 del 7 de marzo de 2013 y por la oficina de Gestión Pública

Por lo expuesto, se concluye que existe inconsistencia en la información y no se puede continuar con un análisis presupuestario con mayor profundidad.

Las cifras consignadas son provisorias atento que la Cuenta de Inversión 2012 no se encuentra aprobada a la fecha del presente informe (11 de junio de 2013), el análisis se basa en las cifras provisorias informadas por la Dirección General de Contaduría (cuyo corte se hizo el 31/01/2013) y por la Oficina de Gestión Pública).

5.3 Estructura organizacional

El marco normativo aplicable y vigente respecto a la estructura organizacional es el Decreto N° 804/2009 (Ver Anexo I) Se describe la conformación de la estructura formal, compuesta por el organigrama, la organización interna y las restantes competencias atribuidas a la Dirección General de Asuntos Institucionales, y Dirección Poder de Policía.

La **Procuración General Adjunta de Asuntos Institucionales**, tiene entre otras responsabilidades primarias, las siguientes:

- Entender, coordinar y representar en los asuntos judiciales o remitidos para consulta jurídica en temas vinculados a empleo público, responsabilidad disciplinaria, responsabilidad extracontractual, poder de policía y cuestiones de rango institucional y todo otro supuesto que, por su trascendencia, le delegue el Procurador General, controlando el curso de trámite integral, en el ámbito de la Procuración General.

Dirección General de Asuntos Institucionales:

Esta unidad ejecutora es responsable de:

- Coordinar, dirigir y representar en los asuntos judiciales en que intervenga la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fundado en controversias de trascendencia

institucional o que configuren una materia novedosa o compleja, así como cuando sea dispuesta por el Procurador General o Procurador General Adjunto de Asuntos Institucionales y Empleo Público. Coordinar y dirigir todos aquellos procesos que comprometan la responsabilidad extracontractual de la Ciudad de Buenos Aires, **daños y perjuicios**, responsabilidad médica, **ejercicio del poder de policía**, así como en los que se accione por reclamos asistenciales, en los que este último intervenga en cualquier carácter procesal.

- Coordinar y dirigir las áreas de control de legalidad de actuaciones administrativas en las que son verificadas cuestiones vinculadas con asuntos de poder de policía y de responsabilidad extracontractual de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dictaminar en las cuestiones que el Procurador General o el Procurador General Adjunto de Asuntos Institucionales o Empleo Público le deleguen.⁴

La **Dirección de Poder de Policía** tiene entre sus acciones las siguientes:

- Coordinar y actuar en la defensa de los intereses de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en todo proceso judicial vinculado con el poder de policía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en todo juicio que sea dispuesto por el procurador General Adjunto de Asuntos Institucionales y empleo público o por el Director General de Asuntos institucionales.
- Organizar y supervisara la proyección de los informes y dictámenes en asuntos referidos a Poder de Policía que se requieren fijando criterios de apreciación en las cuestiones jurídicas sometidas a su consideración, conforme la materia de su incumbencia.
- Actuar en los casos llevados a dictámen que expresamente le delegue el Procurador General o el Procurador General de Asuntos Institucionales y Empleo Público.

El **Departamento Jurídico de Poder de Policía** tiene entre sus acciones:

- Proyecta dictámenes e informes a consulta de este organismo vinculados con el ejercicio del Poder de Policía de la Ciudad, la planificación urbana, derecho ambiental, lealtad comercial y defensa del consumidor.

Es de destacar que la estructura formal impuesta por el decreto 804/09 alcanza hasta este nivel departamental. El director de la Dirección de Poder de Policía [R.D.] informó en contestación de Nota N° 3333/2012 que "el sector relacionado con Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, al igual que el resto de los sectores judiciales de esta Dirección de Poder de Policía, carece de Departamentos, habiendo solicitado el suscripto que en la próxima

⁴ Anexo II Decreto N° 804/09. Acápito 2.3 Dirección General de Asuntos Institucionales Responsabilidades Primarias.

estructura se asignen 3 (tres) departamentos, 2 (dos) para daños y 1 (uno) para recursos relacionados con Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, Allanamientos por demoliciones e higienizaciones, y Recursos relacionados con la Dirección General de Protección del Trabajo, estos dos últimos actualmente dependientes del sector daños, pero que pasarían a depender del Departamento Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, Allanamientos y Protección del Trabajo, dependiente de esta Dirección de Poder de Policía".

Es así que fuera del organigrama formal la Dirección de Poder de Policía tiene dos sectores:

- Jurídico (Dictámenes). A cuyo cargo está el [Dr. G. S M], designado como Jefe de Departamento Jurídico de Poder de Policía, por **Resolución 269-PG-2009**, del 27 de noviembre de 2009.
- El sector Judicial no tiene departamentos en el actual organigrama.

En este sentido se designaron coordinadores, fuera de la estructura formal.

En primer lugar por **Resolución 262-PG-2009**, del 17 de noviembre de 2009 se designa como Coordinadora del Sector Judicial a la [Dra. R I].

Teniendo en cuenta la cantidad de juicios de daños a cargo de esta Dirección, se hace imposible que un sólo coordinador coordine aproximadamente 5000 (cinco mil) juicios, por lo que el Director de Poder de Policía designó por **Disposición de la Dirección de Poder de Policía, N° 1-DPP-2009**, de fecha 1/10/2009, a la Dra. M. R. P., quien comparte de hecho el control del Sector Daños de la Dirección, teniendo a su cargo 2500 (dos mil quinientos) juicios cada sector.

Asimismo, atento a la cantidad de juicios y la especialidad de los temas se designó de hecho Dra. N. R. como Coordinadora para el Sector Recursos por multas de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, y Recursos por multas de Protección del Trabajo, y Allanamientos por Demolición e Higienización.

5.3.1 Marco Normativo

5.3.1.1 Normas que regulan la estructura y el funcionamiento de la Procuración General

Por Decreto 804/GCBA/2009 se modifica la estructura orgánico-funcional y las responsabilidades primarias, objetivos y acciones de cada unidad de conducción de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

Aprueba la dotación de personal, impulsa la modernización de las estructuras administrativas y de control interno ajustando las mismas a las exigencias de la división de tarea.

En cuanto al marco normativo vigente y aplicable al objeto de la presente auditoría, nos remitimos al índice descrito en el Anexo III.

La Resolución PG N° 360/05 y por Resolución N° 370/05 que ordena el texto de la resolución anterior establece los criterios de funcionamiento, control, registración y modalidades generales de actuación a la que deben sujetarse todas las áreas de la Procuración General.

La Ley N° 1218 establece que el Procurador General puede delegar la representación y el patrocinio judicial en los funcionarios y profesionales que integran su plantel.

La Resolución PG N° 216/09 (15/09/09) implementa, por razones de celeridad y eficiencia, un sistema de delegación de firma y competencias en los Directores Generales, Directores y Jefes de Departamento, para la firma de los escritos judiciales en razón de su monto.

Se detalla, por su monto, la autorización a los funcionarios para la firma de los escritos judiciales.

- Procurador General: más de \$2.000.000;
- Procuradores Generales adjuntos: desde \$2.000.000 hasta \$1.000.000;
- Directores Generales: desde \$1.000.000 hasta \$100.000;
- Directores: desde \$100.000 hasta \$20.000;
- Jefe de Departamento: Inferiores a \$20.000.

La Resolución N° 281/PG/04 establece los procedimientos para el ingreso de datos en el Sistema Único de Seguimientos de Juicios (SISEJ). Este sistema se había implementado por Resolución N° 169/PG/04, que fuera derogada por la citada resolución.

La Resolución establece que las Direcciones Judiciales, a través de un operador con permiso especial designado por el área, deberán agregar en los juicios nuevos asignados a su área los datos obligatorios de abogado asignado, materia del juicio, además de comentarios y descripciones si fuera pertinente. A este tenor prescribe que los letrados serán responsables por la información de los juicios que se cargan en este sistema.

Con respecto al marco normativo vigente para efectuar acuerdos, conciliaciones, transacciones, respecto de los juicios que lleva el área auditada, está dado por el artículo 134 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el artículo 18 de la ley 1218 modificado por Ley N° 3167/09 en su artículo N° 3⁵.

⁵ Ley 1218, Art.18 modificado por Ley N° 3167/09 en su Art. N° 3: Modifíquese el Artículo 18 de la Ley 1218, el que queda redactado de la siguiente manera:

Modos Anormales de Terminación del Proceso. El/la Procurador/a General puede efectuar transacciones o conciliaciones en los juicios en los que interviene, en las siguientes condiciones:

a) Cuando el monto comprometido sea inferior a las doscientos mil (200.000.) unidades de compra, sin autorización del/la Jefe/a de Gobierno.

b) Cuando el monto comprometido sea superior a doscientos mil (200.000.) unidades de compra e inferior a quinientos mil (500.000.) unidades de compra, el/la Procurador/a General puede efectuar tales actos con autorización del/la Jefe/a de Gobierno.

5.4 Descripción del Circuito interno

El área de Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial desarrolla un circuito interno a fin de llevar las actuaciones que tiene a su cargo.

Las cédulas ingresan por la Oficina de Notificaciones de la Procuración General girándolas a la Dirección de Poder de Policía. Luego ésta, envía al área de Defensa de Consumidor aquellas vinculadas a juicios de su competencia.

Clasificadas las cédulas según su trámite, se adjuntan a la carpeta interna formada que, asimismo, contiene las copias de los escritos presentados en sede judicial. En la **Agenda** se registran todos los vencimientos por cédula.

La encargada del área tiene como función recordar diariamente y corroborar el cumplimiento de esos vencimientos a los letrados.

Todos los escritos son visados y/o firmados por la Jefatura. La consulta con los letrados es permanente y diaria.

5.4.1 Mecanismo de tramitación para el pago de las multas

Respecto del mecanismo de tramitación para el pago de las multas, informa la encargada del área de Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial de la Procuración General de la Ciudad que "el sector de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial desconoce cual es dicho mecanismo. La labor del área consiste en la defensa judicial de los intereses del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y no el trámite que conlleva la ejecución administrativa y/o judicial para el cobro de las multas.

Según información recabada en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, quienes son sancionados con multa, abonan la misma cuando queda firme la sentencia que aplico dicha multa, en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. En caso de que no se presenten a abonar la multa, en el mencionado organismo, se emite el certificado de deuda, que es incorporado al expediente administrativo el cual es finalmente remitido a la Dirección General de

c) Los actos que involucren montos superiores a quinientos mil (500.000.) unidades de compra requieren la autorización previa de la Legislatura, la que deberá expedirse en el término de sesenta (60) días corridos desde la recepción del expediente. Si no se expidiera en dicho plazo, se considerará otorgada la autorización. Habiendo transcurrido el plazo de cincuenta (50) días corridos de estado parlamentario sin que el proyecto tenga despacho de comisión, el/la Presidente/a de la Legislatura debe incluirlo en el orden del día de la sesión ordinaria siguiente. En los casos de los apartados a) y b) se debe comunicar a la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que puede rechazarlos en un plazo no mayor a los treinta (30) días corridos. En todos los casos el/la Presidente/a de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires debe comunicar al Poder Ejecutivo de la Ciudad sobre la aceptación, rechazo o falta de expedición, dentro de cinco (5) días corridos de vencidos los plazos correspondientes a cada apartado.

Asuntos Tributarios y Recursos Fiscales, de la Procuración General a cargo de la Dra. M. C. C., para llevar adelante la ejecución de la multa".

En contestación a la Nota N° 519/2013 y complementaria N° 779/2013 se informa las multas que han sido abonadas en sede administrativa y aquellas que han sido remitidas a la Procuración General para su ejecución. En la contestación la Dirección de Defensa y Protección al Consumidor manifiesta la imposibilidad de búsqueda de los expedientes administrativos con la numeración de los recursos directos.⁶

En tal sentido el marco normativo aplicable al cobro de la multa, expresa el Art. 15 de la Ley 757 " Vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emite el correspondiente certificado de deuda para su transferencia a los mandatarios a efectos de su cobro por vía judicial. La multa impuesta se ejecuta ante el Fuero en lo Contencioso Administrativo y Tributario por el procedimiento fiscal".

A su vez, el art. 450 del CCAT dispone: "El cobro judicial de todo tributo, pagos a cuenta, anticipos, accesorios, actualizaciones y de las multas ejecutoriadas, que determinan las autoridades administrativas, se hace por la vía de ejecución fiscal establecida en este código, sirviendo de suficiente título, a tal efecto, la boleta de deuda expedida por la Dirección General de Rentas y Empadronamientos, organismo equivalente o por la autoridad que aplique la multa". Es por ello, que conforme a las normas citadas, para ejecutar la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación (en el caso Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor), debe emitir un CERTIFICADO DE DEUDA y demandar el pago ante los Tribunales del precitado fuero por el procedimiento de ejecución fiscal".

5.5 Registración

Referente al control interno el objetivo mismo está destinado a cumplir y verificar la implementación de las normativas internas que rigen a las actuaciones judiciales a fin de constatar la confiabilidad e integridad de la documentación que conllevan las carpetas internas en comparación con los expedientes judiciales y la actualización permanente de los datos en el SISEJ, cuya responsabilidad es de los letrados actuantes.

El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial del Departamento de Poder de Policía, lleva los siguientes libros a fin de incentivar el control interno y evitar el extravío o que se traspapelen de actuaciones, dada la cantidad de causas en trámite:

a. Agenda

Se consignan todos los vencimientos en una agenda manual que indican los vencimientos de los plazos procesales.

⁶ Recursos N° 739/0;1111/0;244/0; 631/0; 839/0.; 2546/0, 3343/0; 942/0; 271/0; 610/0; 2466/0; 268/0; 2212/0; 1081/0, 633/0; 319/0; 24095/0; 252/0; 32607/0; 1568/0; 2621/0; 1569/0; 904/0; 611/0, 2994/0; 2964/0; 2329/0; 11786/0; 962/0 y 787/0.

b. Carpeta con causas archivadas

En ella se registran aquellas causas que han sido ya archivadas según la Sala de la Cámara que intervino en el recurso.

5.6 Carpetas Internas

La normativa exige que la carpeta interna debe contener copia de todos los escritos presentados (con sello de recepción del Tribunal) y de todos los proveídos dictados.

El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial del Departamento de Poder de Policía carece de mobiliario con resguardo físico, seguro e íntegro para la guarda de las carpetas internas.

Con respecto a las carpetas internas más antiguas, las mismas se conservan en el Archivo General de la Procuración sito en el edificio de Uruguay 440/466, en cambio las más recientes se mantienen en el área auditada.

5.7 Sistema de Información (SISEJ)

La Procuración General implementa para la carga y seguimiento informático de las actuaciones judiciales el sistema SISEJ -Sistema de Seguimiento de Juicios- en el cual se cargan los datos de los juicios llevados por cada una de las áreas de la Procuración General, cuya aplicación es obligatoria en virtud de lo establecido en las Resoluciones N° 360/PG/05 y N° 370/PG/05.

Los letrados que tengan juicios a su cargo deben ingresar con contraseña al SISEJ para cargar los movimientos, con un plazo no inferior a un tercio del total del plazo concedido o establecido. Cuando los plazos sean iguales o inferiores a cinco días los escritos deben presentarse al vencimiento del plazo judicial. (Art. N° 15-ANEXO texto ordenado ⁷ de la Resolución N° 360/PG/05).

Un operador con un permiso especial designado por el jefe a cargo del área, deben agregar en los juicios nuevos, asignados a su unidad de organización, los datos obligatorios: abogado a cargo del juicio y materia en la que verse el mismo.

Es de destacar que el sistema informático carece de un procesador de texto, debiendo utilizar el Word y subirlo al SISEJ. Las actuaciones administrativas son cargadas en el sistema SADE.

Además el sistema permite a través del módulo "Escritos" cargar los escritos importantes para la causa como proyectos y resoluciones judiciales, sentencias de primera instancia y sentencia firmes, recursos interpuestos, alegatos, expresiones de agravios, etc.)

⁷ Mediante Resolución N° 370/PG/05

El **SISEJ** es una herramienta útil para la carga y seguimiento de los recursos, no obstante no se encuentra actualizada en virtud de inadecuada distribución de personal administrativo y la cantidad de expedientes judiciales que llevan los profesionales intervinientes en el área de Defensa del Consumidor y Lealtad comercial.

5.8 Registración de comunicaciones internas

El GCBA ha implementado el "**Sistema de Comunicaciones Oficiales**" para toda la Administración Pública Centralizada, Descentralizada y Desconcentrada registra las comunicaciones internas que, con anterioridad, se realizaban por Nota, dispuesto por el Decreto N° 765/10, desde fines de diciembre de 2010.

En el marco de la digitalización de los Procesos Administrativos de la Ciudad el **Sistema Administración Documentos Electrónicos** **SADE** es una herramienta tecnológica para la generación de documentos, registra el movimiento de los expedientes administrativos de la administración pública centralizada, descentralizada y desconcentrada.

El uso del Expediente Administrativo Electrónico otorga fecha cierta y número único; incorpora la firma digital de la autoridad pública que lo genera; permite controlar el proceso desde su origen hasta su finalización y la disponibilidad del expediente; simplifica la búsqueda y acceso a la información.

El "**Sistema de Gestión Documental**" (**GEDO**), es un sistema de comunicaciones internas por el que se envían los proyectos de Disposición y/o Resolución a los Directores Generales, Directores y Procuradores para que éstos procedan a través del "Usuario revisor" bien a su control o su firma electrónica.

5.9 Estrategia Judicial

La encargada del área auditada es la apoderada de todos los juicios en los que se ventilan cuestiones vinculadas a la ley de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial.

Lleva 1048 (mil cuarenta y ocho) recursos con el patrocinio letrado de la jefa del Departamento de Poder de Policía.

Los juicios, en su mayoría son recursos que tramitan ante la Cámara Contenciosa Administrativa de la Ciudad incoados por las empresas sancionadas, en virtud de transgresiones a la Ley de Defensa del Consumidor y ley de Lealtad Comercial.

El área auditada se encarga de las ejecuciones de honorarios de aquellos recursos que han quedado firmes.

No obstante, es de señalar que sólo ejecuta honorarios pendientes vinculados a los letrados del área, y no ejecuta las sentencias favorables al GCBA en los supuestos que los multados no cumplieran con la sentencia dictada. Esta tarea la lleva adelante la Dirección General de Asuntos Tributarios y Recursos Fiscales de la Procuración.

5.10 Recursos Humanos

El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial se encuentra conformada actualmente por (4) letrados, incluido la encargada del área de acuerdo a la entrevista realizada el 5 de marzo de 2013. No posee personal administrativo, (la agente que realizaba esta función goza de licencia psiquiátrica).

5.10.1 Política de capacitación del personal

Respecto a políticas de capacitación, se solicitó información sobre si el personal del área auditada recibe cursos de formación, la encargada del área manifestó que no se realizaron en la institución cursos específicos en el año 2012. Se han adquirido las siguientes obras de consulta referidas a la temática de la auditoría: "Defensa del Consumidor y usuario" de Juan M. Farina, "Derecho del Consumidor. Teoría y Práctica. 2 (dos) tomos de Flavio Lowenrosen y "Legislación Comentada " de Graciela Pinese y Pablo Corbalán.

5.10.2 Evaluación

Con respecto al régimen de evaluación del personal, la Ley 471 - Capítulo VII, Art.33⁸ establece el régimen de calificaciones. La evaluación es anual, conjuntamente con el resto del personal del GCBA. La normativa indica los criterios de valoración según sean agentes con o sin personal a cargo.

Los siguientes criterios son tenidos en cuenta:

- factores institucionales (orientación a resultados, servicio al ciudadano y empleados del GCABA, trabajo en equipo, responsabilidad, flexibilidad, austeridad y respeto);

⁸ Artículo 33.- Evaluación de Desempeño Anual.

El Poder Ejecutivo reglamentará el régimen de evaluación de desempeño anual de los trabajadores respetando los convenios colectivos, debiendo garantizarse la imparcialidad de la evaluación y el derecho a recurrir los resultados de la evaluación. Esta comprenderá la evaluación de la gestión, del desempeño personal, del cumplimiento de los objetivos establecidos y de la ejecución de los programas.

La evaluación prevista en los apartados anteriores deberá incluir la intervención, con carácter consultivo, de una Comisión Evaluadora de Antecedentes y Desempeño, integrada por funcionarios del Poder Ejecutivo y veedores de las organizaciones sindicales con personería gremial, personal y territorial en la jurisdicción. Los trabajadores que hubieren tenido dos evaluaciones negativas en forma consecutiva o tres alternadas en un plazo de cinco años, podrán ser encuadrados por la autoridad competente dentro del régimen de disponibilidad de conformidad con lo previsto en el Capítulo XIII de la presente ley y lo que establezca la reglamentación respectiva.

- factores particulares (asistencia y puntualidad, disposición al aprendizaje, comunicación).

La calificación del desempeño general consiste en:

- a. Insatisfactorio;
- b. Poco Satisfactorio;
- c. Satisfactorio;
- d. Muy Satisfactorio;
- e. Sobresaliente.

5.11 A partir del análisis implementado mediante técnicas metodológicas se arribó a los resultados que se exponen a continuación:

5.12 Criterio de asignación de causas

El área auditada no cuenta con un criterio reglado de asignación de causas, en virtud que la encargada del área lleva todos los expedientes. Informalmente indica que letrado de su equipo ejerce la procuración de las mismas. En el caso de la ejecución de honorarios posee un letrado exclusivamente dedicado a la procuración de dichas actuaciones.

5.12.1 Tareas de los profesionales del área Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial.

Cada letrado, toma vista de los expedientes, que está a cargo de la encargada del área, teniendo en su cabeza la responsabilidad de diseñar la defensa judicial mediante la confección de los escritos de fondo. (Expresa o replica agravios, redacta los recursos extraordinarios, por inconstitucionalidad o de inaplicabilidad de ley y sus respectivas contestaciones)

5.13 Relevamiento sobre los juicios de mayor incidencia económica

Expedientes judiciales seleccionados en virtud de la importancia económica de la multa [mayores a \$ 100.000 (Cien mil) pesos] de acuerdo al listado suministrado por el área auditada

- RDC 3.320/00 caratulado **"Telefónica móviles Argentina SA c/ GCBA s/ otras causas judiciales"** con trámite directo ante la cámara de apelaciones" cuya multa ascendió \$ 110.000, en trámite, aun no se corrió traslado de agravios al GCBA. El 2 de noviembre de 2012 tuvo radicación en Sala III;
- RCD N° 982/00 caratulado **"Silberman Alejandro Jorge c/ GCBA s/ otras causas judiciales"** con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones cuya multa ascendió a \$ 112.560 (no coincide el importe de la multa suministrada por el área con los datos obrantes en el expediente). Sentencia desfavorable con costas al Gobierno, el 25 de febrero de 2013 depositó en concepto de honorarios \$105,30 a la parte actora. Se interpuso recurso de apelación a Fs. 35/8 contra la Disposición N° 3233/DGD y PC /2004 que resolvió aplicar una

multa de \$2.000 al apelante por infracción al art. 19 de la ley 24.240. Fallo: se hace lugar al recurso de apelación interpuesto por la recurrente y se revoca la disposición N° 3233/ DGD y PC/2004. Honorarios a la actora \$ 500;

- Expte N° 21.767/00 caratulado **"Azzollini Construcciones SRL c/ GCBA s/ otras demandas"** contra la autoridad administrativa cuya multa ascendió a \$ 136.875,50, (Esta cifra indicada no es la que consta en el expediente). El expediente administrativo que se impone la sanción es el N° 15.692/06 por infracción a la normativa laboral. La resolución que impone la multa es la N° 193/SSSTR y FP, dictada el 30 de junio de 2006, por la suma de \$ 5.500 por infracciones establecidas por los artículos 17 inc. H) y 19 inc. B) de la ley 265. **Fallo:** Se rechaza el recurso de apelación interpuesta por la actora y confirmar la resolución 193/ 2006 (fecha del fallo; julio de 2010). La resolución 193/SSSTRyFP señala que la multa asciende a \$250 por cinco trabajadores por infracción Art. 54,55 y 57 decreto 911/96 y de \$5.500 por 17 (diecisiete) trabajadores, lo que totaliza un total de \$ 94.750.
- RDC 2.569/00 caratulado **"Cablevisión S.A. c/ GCBA s/ otras causas judiciales"** con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones cuya multa ascendió \$ 200.000, la misma se redujo al 50 % por sentencia definitiva del 30 de mayo de 2012, con costas en el orden causado. El actor debe abonar al GCBA la suma de \$100.000;
- RDC 1.599/00 caratulado **"Metrovías S.A. c/ Ente Único Regulador de Servicios Públicos"** con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones cuya multa ascendió a \$ 201.200, por incumplimientos constatados en los plazos de reparación de la escalera mecánica de la estación Perú y en la escalera mecánica de la estación Piedras. Se resuelve hacer lugar al recurso interpuesto por Metrovias SA con costas a la vencida, revocando la multa. La actora cuestiona la falta de competencia del Ente respecto del régimen de penalidades del contrato de concesión y sobre el régimen de defensa del consumidor. La CNRT, ya había juzgado la misma cuestión que juzga el Ente a través de la resolución atacada penalizando a Metrovías. Se cuestiona además que el Ente no siguió el procedimiento establecido en el contrato ni cumplió con su normativa, siguiendo una formulación de cargos ambigua. **Fallo:** indica que el Ente es competente para la aplicación de sanciones, no obstante como la empresa fue sancionada por la misma causa y en el mismo período que se relata en el expediente por la CNRT por una multa total de \$ 314.477,17. El fallo hace lugar al recurso de apelación planteado por Metrovías S.A.. (Aplicación del principio non bis in ídem⁹).
- RDC 1.568/00 caratulado **"Metrovías S.A. c/ ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires s/ otros recursos"**

⁹ El principio "non bis in ídem", o más acertadamente llamado "ne bis in ídem" significa que una persona no puede ser juzgada dos veces por la misma causa. La base de este principio procesal está dado por un principio superior, que es el de seguridad jurídica, que impide que alguien pueda estar indefinidamente sujeto a persecuciones litigiosas, cuando ya ha sido condenado y cumplido su condena o ya fue absuelto. Este principio no sólo se aplica en materia penal, sino también en lo civil y administrativo.

judiciales contra responsabilidad personal públicas no establecidas" cuya multa ascendió a \$ 203.100, se resuelve hacer lugar al recurso se apelación interpuesto, revocar la resolución N° 7 EURSPCABA/2006, Expediente administrativo N° 284/2003 resolución obrante a fs. 106/110 se impuso multa de \$ 203.100 por infracción a la Resolución 2/ST/89 y ordenó la publicación en diario de mayor circulación de la Ciudad. El objeto del reclamo fue la supuesta violación al régimen de boleto estudiantil enmarcado en la ley 23.673 y el anexo V del contrato de concesión. Idem resolución RDC 1599/00.

- RDC 2.775/00 caratulado "**Banco de Boston c/ GCBA s/ otras causas judiciales**" en trámite directo ante la Cámara de Apelaciones cuya multa ascendió a \$ 500.000, el tribunal resuelve confirmar la sanción impuesta con fechas 16 de mayo de 2011, Sanción: Disposición 3374/DGYPC/09 a través de la cual se impuso la multa de \$ 500.000 por infracción al artículo 19 de la ley 24.240 con mas la obligación de publicar la disposición condenatoria de acuerdo al art. 18 de la ley 757/79. La entidad bancaria se negó a efectuar una transferencia de un cliente a otra cuenta del mismo cliente en otra sucursal de dicho banco en el exterior. El día 30 de noviembre de 2001 la entidad recibió del consumidor a las 13.30 hs una orden de transferencia al exterior con fondos para realizarse al menos y como tarde a las 13.50 hs de ese día tal como surge de la documental que se acompañó y lo reconoce la propia entidad. El banco argumentó que no se realizó la transferencia porque el horario límite eran las 14.00 horas, horario impuesto por normas y procedimientos internos de la entidad bancaria-para efectuar la verificación de saldos, certificación de firmas, etc.- teniendo en cuenta el horario de las plazas extranjeras, que se trataba de un horario que el cliente ya conocía y que recién pudo procesar el ingreso de los fondos proveniente de la cuenta corriente después de las 19.00 horas de ese día. Del expediente surgió que la entidad pudo haber enviado los fondos ese mismo día. De allí el incumplimiento del imputado sin haber acreditado que se debió a impedimento normativo o de hecho. Por lo tanto los fondos no fueron transferidos y quedaron atrapados en el corralito financiero establecido por el decreto 1570/01 y pesificados a \$1,40 por dólar en enero de 2002. El cliente efectuó las acciones judiciales para el cobro de la diferencia las que se resolvieron en primera instancia el 23 de noviembre de 2009. **Fallo:** Se confirma la condena con costas a la vencida;

5.14 Sistema de Control

Operaciones de control del área Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial

Las operaciones de control que se realizan en el área Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dividen en dos planos:

1.- Control de los vencimientos judiciales:

Este control se efectúa mediante un doble sistema:

- Al recibir el recurso se cargan los datos en el SISEJ;
- Se consignan en la agenda del Área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial los vencimientos;
- Cada letrado, a su vez, lleva sus vencimientos en su propia agenda personal.

2.- Control de los proyectos de los escritos:

Los escritos judiciales una vez corregidos son elevados a la superioridad para su verificación.

5.15 Informes UAIPG y SIGEBA

5.15.1 Informes solicitados a la UAI de la Procuración General.

La Unidad de Auditoría Interna de la Procuración General informó por providencia PV-2013-00503798-UAIPG de fecha 8 de febrero de 2013, en contestación a la Nota AGCBA N° 3334/12, que con respecto a "Juicios Defensa del Consumidor y Lealtad comercial" no se han elaborado informes durante el año 2012 ni en periodos anteriores.

5.15.2 Informes solicitados a SIGEBA

Por Nota N° 439-GCBA-2013 de fecha 7 de marzo de 2013 se solicitó a la Sindicatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires los informes emitidos sobre "juicios Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial", en los cuales la Procuración General de la Ciudad haya ejercido el patrocinio letrado del GCBA durante el periodo 2012, a fin de contar con mayor información de la gestión judicial y administrativa del área objeto de examen.

El Síndico General informó, por Nota NO-2013-00854689-SGCBA, de fecha 13 de marzo de 2013, que no se emitieron por parte de ese Órgano de Control informes al respecto.

5.15.3 Anuario Estadístico

Por Nota N° 428-GCBA-2013 de fecha 7 de marzo de 2013 se solicitó a la responsable de estadísticas de la oficina de información judicial del Consejo de la Magistratura los indicadores emitidos sobre "Juicios Defensa del Consumidor y Lealtad comercial", en los cuales la Procuración General de la Ciudad haya ejercido el patrocinio letrado del GCBA durante el periodo 2012.

Con respecto al Anuario Estadístico del Consejo de la Magistratura con fecha 18 de marzo de 2013, informó los siguientes índices en el cuadro que se expone a continuación:

Ingresos de Recursos Directos ante la Cámara por mes y Sala asignada por temas de Defensa al Consumidor

Mes	Sala 1	Sala 2	Sala 3	Total
Febrero	8	1	23	32
Marzo	3	0	12	15
Abril	5	0	8	13
Mayo	1	0	13	14
Junio	1	0	11	12
Julio	0	0	3	3
Agosto	0	1	47	48
Septiembre	0	0	10	10
Octubre	1	0	0	1
Noviembre	4	4	5	13
Diciembre	18	18	17	53
Total	41	24	149	214

Ingresos de expedientes ordinarios y amparos

Nota sobre la información de esta sección

Dado que el sistema informático IURIX (en el cual se registran las causas ingresadas al fuero Contencioso Administrativo y Tributario) no prevé una categoría prefijada para el registro de expedientes por temas relacionados con Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial (excepto los recursos directos ante la Cámara de Apelaciones que se informaron en el apartado anterior), en esta sección se computaron aquéllos en los cuales resultara parte alguna ONG de defensa al consumidor o la Dirección General Defensa y Protección al consumidor de la CABA.

Asimismo, el sistema sí contempla la posibilidad de cargar un campo discrecional de observaciones, motivo por el cual también se computaron los expedientes con observaciones que permitieran inferir que el tema tratado es consistente con el de estudio en este informe.

Ingresos por tipo de Causa

Tipo de Causa	Ingresos	Proporción
AMPARO (ART. 14 CCABA)	19	90%
AMPARO POR MORA ADMINISTRATIVA	1	5%
OTROS PROCESOS INCIDENTALES	1	5%
Total	21	100%

5.16 Carpetas Internas y Sistema SISEJ

Se analizó la confiabilidad del Sistema de Seguimiento de Juicios (SISEJ), relevando los datos consignados en el mismo y se los cruzó con los datos consignados en la Carpetas Internas, soporte de las actuaciones judiciales, en la Pág. Web y en sede judicial.

5.16.1 Sistema SISEJ

Se realizó la verificación de los datos cargados en SISEJ, con el fin de determinar la confiabilidad del registro informatizado de las actuaciones judiciales.

El monto de las multas impuestas por la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor no se ha podido determinar en virtud que el universo informado no registra la integridad de las sumas objeto de recursos por parte de los sancionados de acuerdo a la verificación realizada conforme la información suministrada por el SISEJ.

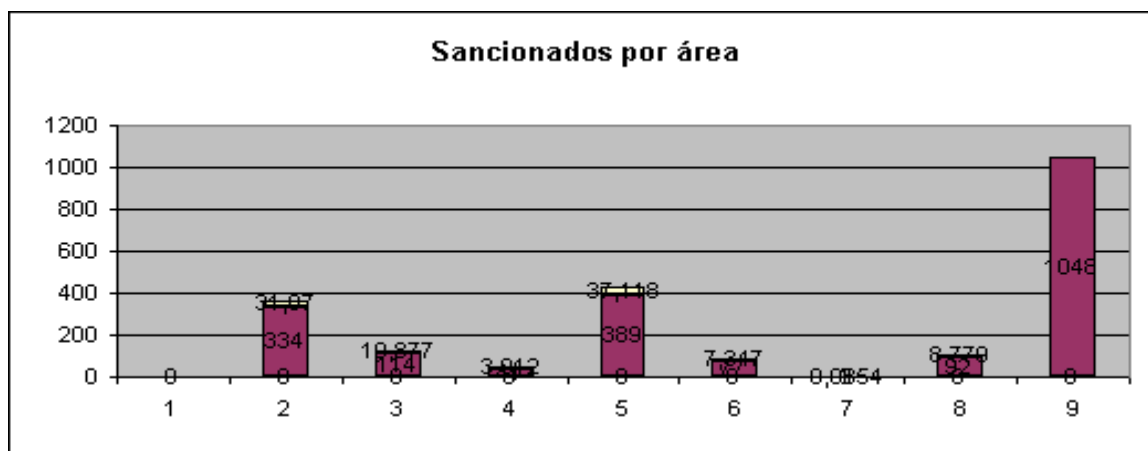
Es de destacar que las multas de los recursos cargados con monto "0" ascienden a 851 (ochocientos cincuenta y uno) expedientes del total del universo de 1048 causas.

Con respecto a la muestra se consignaron sin registro de monto en 66 casos sobre los 88 recursos muestrados.

Indicadores obtenidos del universo informado en la base informática

Del análisis del universo se destacan los rubros con mayor cantidad de denuncias:

Sancionados	Cantidad	Porcentajes
Bancos	334	31,87
Prepagas	114	10,877
Asociaciones Civiles	41	3,912
Empresas Comerciales	389	37,118
Supermercados	77	7,347
Consortios	1	0,0854
Concesionarias de servicios públicos	92	8,779
Total	1048	100



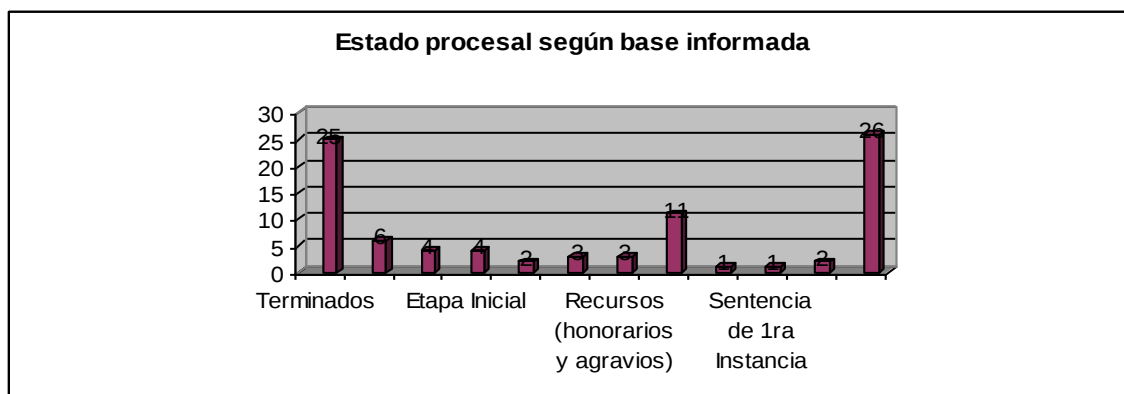
Indicadores obtenidos de la muestra en los juicios Defensa del Consumidor y Lealtad

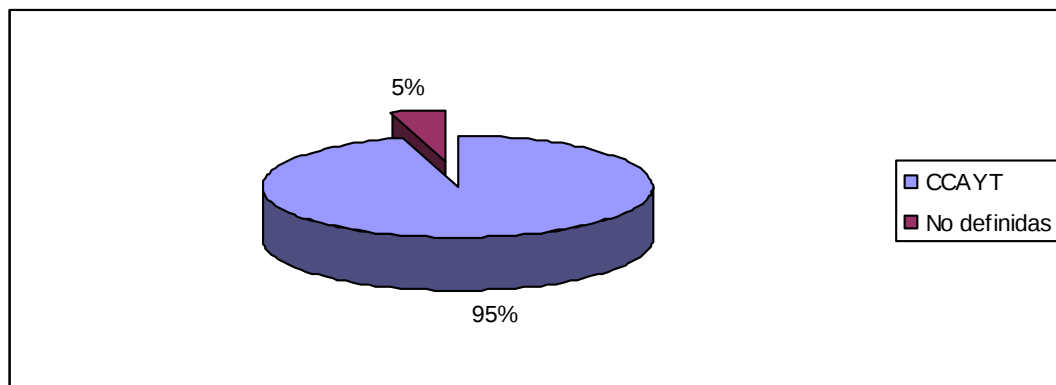
Estado procesal según base informática

Las causas que "no definidas" representan el 29,545% de la muestra, mientras que los terminados representan el 28,409% del total de las causas.

Etapa procesal	Cantidad	Porcentajes
Terminados	25	28,409
Alegatos	6	6,818
Ejecución de sentencia	4	4,545
Etapa inicial	4	4,545
Provisionado	2	2,272
Prueba	3	3,409
Recursos honorarios, agravios	3	3,409
Sentencia de 2da instancia	11	12,5
Sentencia de 1ra	1	1,136
Sentencia CSJN	1	1,136
Terminación Anormal	2	2,272
No definidas	26	29,545
Total	88	100

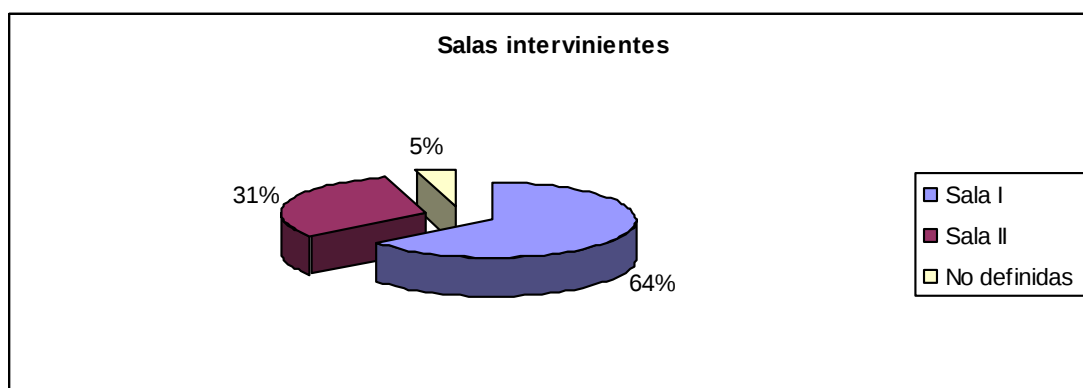
En el gráfico se representa de la siguiente forma:





Distribución de las causas según Sala interviniente

Salas del CAyT	Cantidad de causas
Sala I	57
Sala II	27
No definidas	4
Total	88



5.16 Tareas de control realizadas al SISEJ

Se detectaron las siguientes debilidades en la base de datos:

Recursos de la muestra (SISEJ) en los que no se informa los montos de las multas

- RDC 1.885/0 caratulado "**Zurich International Life Limited Sucursal Argentina c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones**" cuya multa no figura en el listado del SISEJ. El actor debe abonar al GCBA la suma de **\$ 50.000**.
- RDC 2964/0 caratulado "**Telefónica Móviles de Argentina SA c/ GCBA s/ Otras causas judiciales con trámite directo ante la cámara de apelaciones**" Sala II. Estado Procesal: Sentencia Interlocutoria con fecha 20 de septiembre de 2011, caducidad de instancia a favor del GCBA.

- RCD 2329/0 caratulado **"Unión personal obra social del personal civil de la nación" c/GCBA s/ Otras causas judiciales con tramite directo ante la Cámara de Apelaciones**" Sala I. Se impone sanción de multa **\$4.000** a la Obra Social y la publicación de la sanción en el diario ámbito financiero. Expediente administrativo Nº 30.732-07
- RCD 1417/0 caratulado **"ALRA SA y Volkswagen SA de ahorro para fines determinados c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara"** de Apelaciones Sala I. Multa **\$2000** impuesta. Sentencia Definitiva de fecha 29 de junio de 2007 se hace lugar al recurso de apelación interpuesto por la actora.

Recursos de la muestra (SISEJ) en los que no figura la etapa procesal

- RDC 3041-0 caratulado **"Claro SA c/ GCB s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra en trámite.
- RDC 962-0 caratulado **"Disco SA c/ GCBA / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra con sentencia firma favorable al GCBA.
- RDC 1463-0 caratulado **"Hospital Británico de Buenos Aires c/ GCBA / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra con sentencia firme favorable al GCBA.
- RDC 1115-0 caratulado **"HSBC Salud c/ GCBA / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra con sentencia firme desfavorable al GCBA, con costas a la vencida.
- RDC 1568-0 caratulado **"Metrovías SA c/ GCBA / otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra con sentencia firme desfavorable al GCBA.
- RDC 2621-0 caratulado **"Obra Social Unión Personal Civil de la Nación c/ GCBA s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra abierto a prueba por el período de 40 días con fecha 25/03/13.

Recursos de la muestra (SISEJ) en los que difiere el monto reclamado de la multa del monto informado:

- RDC 1111/0 **"Banco Bansud S.A. c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** cuya multa ascendió a **\$ 50.000**, por infracción de la entidad bancaria por no exhibir las tasas de interés que cobra en las operaciones de tarjeta de crédito. La actora interpuso recurso de apelación y expresó agravios contra la disposición administrativa dictada por Defensa del Consumidor. **Fallo:** La sentencia de Cámara de fecha 04/05/2006, confirma la resolución recurrida y reduce la multa a **\$40.000**, con costas a la vencida. Luego la actora interpuso recurso de inconstitucionalidad, el cual fue declarado inadmisibles, se regularon honorarios en la suma de \$ 6.780.

- RDC 952/0 **"Citibank Na c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** cuya multa ascendió a **\$ 6.000** (Esta es la cifra indicada en el expediente), por infracción de la entidad bancaria por no informar sobre la vigencia del contrato, el tipo y monto de los cargos administrativos y cumplir con las condiciones convenidas. La actora interpuso recurso de apelación contra la disposición administrativa dictada por Defensa del Consumidor. **Fallo:** La sentencia de Cámara de fecha 07/03/2006, resuelve rechazar el recurso interpuesto por la actora, con costas a la vencida.
- RDC 1146/0 **"Auto Generali S.A. c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** cuya multa ascendió a **\$ 2.000** (Esta es la cifra indicada en el expediente), por no informar los términos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias de los contratos ofrecido por ella. La actora interpuso recurso de apelación contra la disposición administrativa dictada por Defensa del Consumidor. **Fallo:** La sentencia de Cámara de fecha 13/10/2006, resuelve rechazar el recurso interpuesto por la actora, con costas a la vencida.
- RDC 2030/0 **"Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. c/ GCBA s/ otras causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** cuya multa ascendió a **\$3.000** (Esta es la cifra indicada en el expediente), por no informar en forma veraz, detallada, eficaz y suficiente los productos que ofrece. La actora interpuso recurso de apelación contra la disposición administrativa dictada por Defensa del Consumidor. **Fallo:** La sentencia de Cámara de fecha 07/10/2009, resuelve rechazar el recurso interpuesto por la actora, con costas a la vencida.
- RDC 2863/0 **"Banco de la Provincia de Buenos Aires c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** cuya multa ascendió a **\$7.000 y \$ 500** (esta última por incomparecencia de la entidad a la instancia conciliatoria), por no informar en forma veraz, eficaz, detallada y suficiente respecto del cargo "Débito Comisión" por retiro de dinero por cajero. La actora interpuso recurso de apelación contra la disposición administrativa dictada por Defensa del Consumidor. **Fallo:** La sentencia de Cámara de fecha 12/08/2011, resuelve confirmar la resolución recurrida, con costas a la vencida.

Recursos de la muestra (SISEJ) que difiere el nombre de la carátula

- RCD 1417/0 fue caratulado como **Volkswagen SA de ahorro para fines determinados c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara"** y corresponde **"ALRA SA y Volkswagen SA de ahorro para fines determinados c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara"** de Apelaciones Sala I.

Recursos de la muestra (SISEJ) en que difiere la Sala informada en la que tramita el recurso:

- RDC 3041-0 caratulado **"Claro SA c/ GCB s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** tramita en la Sala III en Cámara Contencioso Administrativo y Tributario.
- RDC 3466-0 caratulado **"CS Salud c/ GCB s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** tramita en la Sala III en Cámara Contencioso Administrativo y Tributario.
- RDC 3014-0 caratulado **"Nextel Comunicaciones SRL c/ GCB s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** tramita en la Sala III en Cámara Contencioso Administrativo y Tributario.
- RDC 2621-0 caratulado **"Obra Social Unión Personal Civil de la Nación c/ GCBA s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** tramita en la Sala III en Cámara Contencioso Administrativo y Tributario.
- RDC 3100-0 caratulado **"Pedraza Viajes y Turismo SA c/ GCBA s / Otras Causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"** tramita en la Sala III en Cámara Contencioso Administrativo y Tributario.

Recursos de la muestra (SISEJ) en los que difiere la etapa procesal informada:

- RDC 2787-0 caratulado **"Sony Argentina c/ GCBA s/ Otras Causas Judiciales con Tramite Directo ante la Cámara de Apelaciones"** se encuentra con sentencia firme que revoca la resolución, costas a cargo de Sony Argentina con fecha 4/09/13.

5.17 Carpetas Internas

El equipo auditor ha podido comprobar en la muestra auditada que asciende a 88 (ochenta y ocho) carpetas internas, que las mismas no están debidamente foliadas.

Con cada expediente se abre una Carpeta Interna con número identificadorio y carátula con los datos.

Las Carpetas están diseñadas en virtud de la Pág. Base fuero de la Cámara Contencioso Administrativo de la Ciudad y además los recursos de apelación interpuestos por los sancionados se responden de acuerdo a los dictámenes vertidos por el departamento de Asuntos Jurídicos de la Dirección de Poder de Policía debido que en algunos casos no se puede tomar vista del expediente administrativo.

No siempre están ordenadas cronológicamente y no se encuentran conformadas con la totalidad de las actuaciones judiciales.

Las Carpetas Internas no reflejan en general el contenido de las actuaciones judiciales, de acuerdo con lo que exige la normativa interna de la Procuración General.

5.17.1 Carpetas internas armadas exclusivamente con fotocopias de la Pág. Web

- RDC 180/0 caratulado **"Banco Sudameris c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"**, cuya multa ascendió a \$ 2.000, se resuelve hacer lugar al recurso de apelación interpuesto, y se revoca la sanción por supuesta infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240. Con costas a la vencida. Sentencia de Cámara del 30/03/2007. Fue devuelto a Defensa del Consumidor el 03/09/2008.
- RDC 631/0 caratulado **"Banco Bansud c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"**, cuya multa ascendió a \$ 4.000, se rechaza el recurso de apelación interpuesto, y se confirma la disposición recurrida por infracción al artículo 4 de la Ley 24.240 y se ordenó la publicación en el diario "Clarín". Con costas a la vencida. Sentencia de Cámara del 18/05/2005. Fue devuelto a Defensa del Consumidor el 25/08/2006.
- RDC 278/0 caratulado **"Banco Bansud c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"**, cuya multa ascendió a \$ 1.700, se rechaza el recurso de apelación interpuesto, y se confirma la disposición recurrida por infracción al artículo 4 de la Ley 24.240 y se ordenó la publicación en el diario de mayor circulación. Sentencia definitiva del 18/06/2004. Fue devuelto a Defensa del Consumidor el 25/08/2006.
- RDC 952/0 caratulado **"Citibank Na c/ GCBA s/ otras causas judiciales con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones"**, cuya multa ascendió a \$ 6.000, se resuelve rechazar el recurso de apelación interpuesto, se confirma la disposición recurrida por infracción a los artículos 4 y 19 de la Ley 24.240 y se ordenó la publicación en el diario "Ámbito Financiero". Con costas a la vencida. Sentencia de Cámara del 07/03/2006. Fue devuelto a Defensa del Consumidor el 28/08/2006.

5.17.2 Expedientes: características generales

Los Expedientes judiciales comienzan con los recursos directos planteados por los multados ante la Cámara Contencioso Administrativa y Tributaria de las sanciones que aplica la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.

Los expedientes tramitados durante el ejercicio auditado ascienden a 1048 (mil cuarenta y ocho), los mismos son gestionados por un sólo profesional a cargo, con la ayuda de tres letrados actualmente, quienes tienen asignado el trámite de contestar

los traslados y realizar la procuración de las actuaciones en sede judicial, contestar los recursos, buscar dictámenes de multas, ejecutar los honorarios profesionales y demás trámites necesarios para el proceso. Además, se encarga de confeccionar y seguir las causas judiciales mediante las respectivas carpetas internas.

Los traslados ingresan por cédula y son contestados en base al dictamen que origina la sanción. El personal de la Procuración es el encargado de extraer las fotocopias de la documentación en la Cámara.

Ante la sentencia, que en general ratifica la multa impuesta por el órgano administrativo, el Tribunal remite las actuaciones a la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, quien en su sede se encarga de cobrar las multas. Si las multas no son efectivamente cobradas se envían nuevamente a la Procuración General, para la ejecución de las mismas mediante la intervención del Área de Mandatarios Fiscales. (Dirección General de Ejecuciones Fiscales).

5.18 Deudas y créditos contingentes

Por Nota 429/ 2013 de fecha 7 de marzo de 2013 se solicitó el listado de previsiones para el ejercicio 2012 a la Dirección General Técnica Administrativa y Legal con descripción de número de expediente, carátula juzgado y fuero, asimismo se solicitó los pagos realizados durante el mismo ejercicio en concepto de juicios de Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial.

Se informó por actuación: Ex-3013-00944938-MGEYAPG y Ex 2013-00790495-MGEYA-PG de fecha 19 de marzo de 2013, que en el área auditada, no se efectúan pedidos de provisión en concepto de previsiones de juicios relacionados con causas de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial.

5.19 Pagos realizados durante el ejercicio 2012

Se informa por nota de fecha 19 de marzo de 2013, que los pagos realizados en el ejercicio 2012 se han efectuado en concepto de honorarios regulados a letrados del actor por su intervención en las causas judiciales con motivo de los recursos de apelación interpuestos ante la Cámara de Apelaciones de Fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la CABA en relación con los juicios de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial de la Dirección de Poder de Policía, cuyos datos se menciona a continuación:

- RDC N° 2761-0 "**BBVA Banco Francés S.A. c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones**", Sala I, fuero CayT Monto depositado \$ 1014,71 (mil catorce con setenta y uno pesos) en concepto de honorarios regulados a la Doctora Marta Graciela Keen. Fecha de depósito el día 30 de julio de 2012. Expediente Administrativo N° 66.108/2007;
- RDC N° 1885-0 "**Zurich Internacional Life Limited, Sucursal Argentina c/GCBA s/Otras Causas con trámite directo ante la Cámara de Apelaciones**" Sala II, Fuero CayT, monto depositado \$ 700,00 de fecha 30 de

julio de 2012 en concepto de honorarios de la Dra. Daniela de Simona por su intervención en 1° instancia la suma de \$ 10.500, 00 y por su intervención en la 2° instancia la suma de \$ 3.675,00 Total Depositado el día 30 de julio de 2012 la suma de \$ 14.296,86. Expediente Administrativo N° 40471/2006;

- RDC N° 3039-0 **"Grun Fabián Claudio c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones"**, Sala II, fuero CayT Monto depositado \$ 500,00 (quinientos pesos) en concepto de honorarios regulados al Dr. Javier P. Manzano y en concepto de IVA 21% s/ 500 que asciende a la suma de \$ 105,00. Fecha de depósito el día 4 de julio de 2012. Expediente Administrativo 15.629/2009;
- RDC N° 2911-0 **"BBVA Banco Francés S.A. c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones"**, Sala II, fuero CayT Monto depositado \$ 500,00 (quinientos pesos) en concepto de honorarios regulados a la Doctora Marta Graciela Keen. Fecha de depósito el día 19 de junio de 2012. Expediente Administrativo 83.432/2007;
- RDC N° 2778-0 **"BBVA Banco Francés S.A. c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones"**, Sala I, fuero CayT Monto depositado \$ 700,00 (setecientos pesos) en concepto de honorarios regulados a la Doctora Marta Graciela Keen. Fecha de depósito el día 30 de julio de 2012. Expediente Administrativo 27.580/2007.
- RDC N° 2413-0 **"BBVA Banco Francés S.A. c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones"**, Sala I, fuero CayT Monto depositado \$ 850,00 (ochocientos cincuenta pesos) en concepto de honorarios regulados a la Doctora Marta Graciela Keen. Fecha de depósito el día 19 de septiembre de 2012. Expediente Administrativo 66.960/2003.
- RDC N° 2800-0 **"Compumundo S.A. c/ GCBA s/ Otras Causas con trámite directo ante al Cámara de Apelaciones"**, Sala II, fuero CayT Monto depositado \$ 548,17 (quinientos cuarenta y ocho con diecisiete pesos) en concepto de honorarios regulados a la apoderada de la actora. Fecha de depósito el día 12 de junio de 2012. Expediente Administrativo 73507/2004.

5.20 Reflejo presupuestario de los juicios

El Director de Poder de Policía informó que no hay reflejo presupuestario de los gastos causídicos de los juicios debido a que no existe condena en condiciones de ser previsionada en los términos de la Ley 189 del Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Art. 395 y sucesivos.

6. Observaciones

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

6.1 Universo

El universo no refleja la integridad de las actuaciones que lleva el área auditada en virtud que coexisten varios listados de los recursos de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial. Como consecuencia, se produce un debilitamiento del sistema de control interno y, por ende, un aumento del riesgo de control.

6.2 Carga y actualización de datos del SISEJ

6.2.1 Incumplimiento de las Resoluciones N° 281/04 y N° 360/05 respecto de la carga de datos en el SISEJ.

La carga de datos en el SISEJ se encuentra desactualizada respecto de los montos de las multas. Esta situación genera debilidad en el control interno. Ver Punto 5.16

6.2.2 Del relevamiento de la base de datos del universo surge que la información contenida en la misma no se consigna los siguientes datos:

En 851 (ochocientos cincuenta y uno) casos del universo, no figuran los montos de las multas impuestas;

En 329 (trescientos veintinueve) actuaciones judiciales del universo no se registra la etapa del estado procesal;

6.2.3 Se han detectado debilidades en la carga del sistema de información Jurídica (SISEJ) por cuanto no se consignan la integridad de los datos referidos a los juicios objeto de esta auditoria.

En 66 (sesenta y seis) juicios de muestra se encuentra desactualizada la carga de la multa;

6.2.4 Imposibilidad de efectuar modificaciones en el SISEJ

Se ha detectado que el sistema de información SISEJ, una vez cargados los datos sobre los juicios, no permite hacer modificaciones o bajas a las causas. Ello trae aparejada la falta de confiabilidad sobre la real cantidad de juicios activos existentes.

6.2.5. Sistemas de información

Se observo que no existe un mecanismo de correlación entre la identificación de la numeración de los recursos directos y las actuaciones judiciales con el número del expediente administrativo que motiva las sanción aplicada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor, lo que debilita el sistema de control cruzado de las actuaciones atento que dificulta comparar las multas abonadas con las pendientes de pago. Ver pie de Pág. N° 5

6. 3 Sobre Carpetas Internas

6.3.1 Incumplimiento del punto 1.2 del Anexo I de la Resolución PG N° 360/05.

Se observa en las carpetas internas algunas desprolijidades. Ello conduce a un dispendio de trabajo en el cotejo de tales actuaciones, donde no se sigue un orden cronológico y las actuaciones no están debidamente foliadas. Asimismo, se han observado carpetas internas armadas exclusivamente con fotocopias de la Pág. Web. Ver Punto 5.17..

6.4 Sobre la estructura y la Organización

6.4.1 Estructura formal

Falta de adecuación del área de Coordinación de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial a la estructura formal determinada por el Decreto N° 804/09 trae aparejado debilidad en el sistema de control interno.

6.4.2. Falta de Recursos Humanos: administrativos y pasantes.

El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no posee personal administrativo ni pasantes suficientes para el cúmulo de tareas administrativas y soporte de la gestión judicial.

6.4.3 Falta de Recursos Humanos: letrados

El área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial no cuenta con letrados suficientes para el cúmulo de tareas, ya que posee tres profesionales operativos para 1048 (mil cuarenta y ocho) juicios al 31 de diciembre de 2012.

6. 5 Sobre el Circuito de tramitación

No se registra un mecanismo reglado y útil que permita la comunicación e intercambio de información entre el área auditada y la autoridad de aplicación que

es la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. Como resultado de tal situación se debilita el sistema de control interno y del mismo modo la consecución de aplicación de las multas dando lugar a eventuales perjuicios al erario público.

6.6 Sobre las instalaciones

6.6.1 Deficiencia en las instalaciones disponibles

Sobre los recursos materiales y el espacio físico se observa que:

La distribución del espacio físico; donde se encuentra el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Dirección de Poder de Policía se reduce a una oficina con escaso metraje en relación a la cantidad de personal que trabaja y a la ubicación del mobiliario que obstaculiza la circulación en el lugar, y la cantidad de carpetas internas acumuladas en el mismo.

El área auditada carece de mobiliario con resguardo físico seguro e íntegro para guardar carpetas internas, toda vez que se verificó la existencia de estantes o archivos sin puertas o sin cerraduras.

7. Recomendaciones

7.1 Universo

7.1.2 Realizar un registro que permita individualizar el número exacto de causas activas con los incidentes derivados de ellas.

7.2 Carga y actualización de datos del SISEJ

7.2.1 Dar cumplimiento a la Resolución 360/PG/05 y 281/04 respecto a la correcta carga de datos en el Sistema de Seguimiento de Juicios (SISEJ).

7.2.2 Consignar en el SISEJ la integridad de los datos referidos a los juicios objeto de esta auditoria a fin de proporcionar información confiable, integra y oportuna permitiendo la labor de los controles pertinentes tanto por las autoridades del propio organismo y de los organismos de control interno y externo.

7.2.3 Actualizar el SISEJ con respecto al estado procesal y montos judiciales del los juicios a cargo del área Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial.

7.2.4 Analizar la posibilidad de adecuar el sistema de información SISEJ, para obtener del mismo información confiable para que una vez cargados los datos sobre los juicios, permita hacer modificaciones o bajas a las causas.

7.2.5 Implementar un mecanismo de correlación entre la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial para que sea más fluido el sistema de control entre ambos organismos.

7.3 Sobre Carpetas Internas

7.3.1 Dar cumplimiento del punto 1.2 del Anexo I de la Resolución PG N° 360/05

7.4 Sobre la estructura y la Organización

7.4.1 Estructura formal

Evaluar la posibilidad de adecuar la estructura y organización de la Dirección de Poder de Policía, creando más niveles jerárquicos departamentales, jefaturas de división o coordinación, para un más eficiente y eficaz servicio de patrocinio y su correspondiente control, específicamente en materia Defensa del Consumidor y Lealtad comercial.

7.4.2 Falta de Recursos Humanos: administrativos y pasantes

Relevar el plantel de personal administrativo y pasantes para el cúmulo de tareas administrativas, soporte de la gestión judicial, y el desarrollo de tareas de investigación atento la importancia de la temática.

7.4.3 Falta de Recursos Humanos: letrados

Relevar el personal de letrados para brindar al sector la cantidad de profesionales para el cúmulo de tareas, ya que posee tres profesionales operativos para 1463 (mil cuatrocientos sesenta y tres) juicios al 31 de diciembre de 2011.

7.5 Sobre el circuito de tramitación

Implementar un mecanismo que permita la comunicación e intercambio de información entre el área auditada y la autoridad de aplicación Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

7.6 Sobre las instalaciones

7.6.1 Deficiencia en las instalaciones disponibles

Se requiere un mayor espacio físico para la cantidad de personal que trabaja y un mobiliario más seguro e íntegro, para resguardo de las Carpetas Internas atento el cúmulo de tareas desarrollada por el área auditada.

8. Conclusión

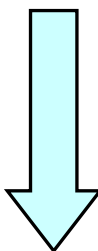
En la labor realizada en la presente auditoria, se deberán evaluar las necesidades manifestadas por el auditado y verificadas *in situ* por este equipo auditor respecto a la readecuación de la estructura organizativa, creando formalmente otro nivel operativo a nivel departamental o jefatura de división o coordinación, con acciones definidas en cuanto al control de los juicios en materia de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial, dotando de recursos humanos especialmente letrados e informáticos indispensables para el área.

En cuanto al sistema de control interno, respecto a las debilidades detectadas se resalta lo verificado en algunos de los recursos directos registrados en el Sisej sin estado procesal actualizado y con datos incompletos sobre montos de las multas.

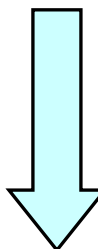
Estas cuestiones planteadas ameritan que la superioridad considere la posibilidad de designar recursos humanos que, debidamente supervisados, realicen la carga que se requiere para contar con información oportuna y actualizada.

ANEXO I

**Dirección General
de Asuntos Institucionales**



**Dirección
de Poder de Policía**



**Departamento
Jurídico de
Poder de Policía**

ANEXO II

Descripción de la estructura formal, competencias y acciones del área auditada. Organización interna y recursos

Por Decreto N° 804/2009 se modificó la estructura organizativa de la Procuración General, sustituyendo la 298/2006 (sancionado el 17/3/2006; BOCBA N° 2410 del 31/3/2006). El Departamento auditado se describe a continuación, con sus distintos niveles jerárquicos y responsabilidades primarias.

➤ Dirección General de Asuntos Institucionales

Esta unidad ejecutora es responsable de coordinar, dirigir y representar en los asuntos judiciales en que intervenga la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fundado en controversias de trascendencia institucional o que configuren una materia novedosa o compleja, así como cuando sea dispuesta por el Procurador General o Procurador General Adjunto de Asuntos Institucionales y Empleo Público.

Coordinar y dirigir todos aquellos procesos que comprometan la responsabilidad extracontractual de la Ciudad de Buenos Aires, daños y perjuicios, responsabilidad médica, ejercicio del poder de policía, así como en los que se accione por reclamos asistenciales, en los que este último intervenga en cualquier carácter procesal. Coordinar y dirigir las áreas de control de legalidad de actuaciones administrativas en las que son verificadas cuestiones vinculadas con asuntos de poder de policía y de responsabilidad extracontractual de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dictaminar en las cuestiones que el Procurador General o el Procurador General Adjunto de Asuntos Institucionales o Empleo público le deleguen.¹⁰

➤ Dirección de Poder de Policía:

El director de la Dirección de Poder de Policía [R.D] fue designado por Resolución 269-PG-2009, de 27 de noviembre de 2009, dependiente de la Dirección General de Asuntos Institucionales. El mencionado funcionario se desempeñaba en el organismo con anterioridad a la nueva estructura desde marzo de 1977. Primero como abogado a cargo de juicios como Jefe de Sección, Jefe de División y Jefe de Departamento ocupando este último cargo durante 12 años. Asimismo fue designado Director de Auditoria en 1996 cargo que ocupó hasta 2006.

➤ Departamento Jurídico Poder de Policía:

El Jefe del Departamento de Jurídico de Poder de Policía [G.S.M.] se desempeña en el cargo desde el 27 de noviembre de 2009, por Resolución 269-PG-2009.

¹⁰ Anexo II Decreto N° 804/09. Acápites 2.3 Dirección General de Asuntos Institucionales Responsabilidades Primarias

Recursos informáticos y materiales

El organismo informó el detalle de los bienes inventariados pertenecientes al área Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial de la Dirección de Poder de Policía. Al respecto se informó el siguiente parque informático consta de 4 (cuatro) computadoras y 1 (una) impresoras compartida con la Dirección de Poder de Policía.

➤ Computadoras

Equipo	Modelo	Número de Inventario	Área	Red	Estado
CPU	Genérico	Inf-00295-C	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Mal funcionamiento
Monitor	CDR	No tiene	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
CPU	CDR	72299	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
Monitor	Dell	77450	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
CPU	Bangho	Inf 01541-C	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
Monitor	Bangho	Inf 01541-M	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
CPU	Bangho	Inf 01543-C	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno
Monitor	Bangho	Inf 01543-M	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial	SI	Bueno

➤ Impresoras

Modelo	Número de Inventario	Área	Red	Estado
Brother	INF-10093-P10078P	Defensa de Consumidor y Lealtad Comercial (compartida)	SI	Bueno

Es de señalar que lo informado por el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial del Departamento de Poder de Policía coincide con lo verificado por este equipo auditor.

ANEXO III. NORMATIVA VIGENTE Y APLICABLE RELACIONADA CON LOS OBJETOS DE LOS JUICIOS Y DE LA AUDITORÍA.

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Su artículo 134 establece que ***"la Procuración General de la Ciudad dictamina sobre la legalidad de los actos administrativos, ejerce la defensa de su patrimonio y su patrocinio letrado. Representa a la Ciudad en todo proceso en que se controviertan sus derechos o intereses"***.

Leyes

70	Art. 3.º - Los sistemas de control comprenden las estructuras de control interno y externo del sector público de la Ciudad y el régimen de responsabilidad que estipula y está asentado en la obligación de los funcionarios de rendir cuentas.
189	Código Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires
402	Ley de Procedimientos ante el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires
1218	Fija las obligaciones, deberes, atribuciones y competencia de la Procuración General
2145	Ley de Amparo de la Ciudad de Buenos Aires
2569	Modifica el Código Fiscal 2007 –año 2008– Suspensión de las prescripciones – Dirección General de Rentas – Cobro de deudas – Multas – Impuestos – Prescripción – Contribuciones – Plazos
757	Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos del Consumidor y del Usuario
941	Crea el Registro Público de Administradores de la Propiedad Horizontal
1209	Automotores. Obligatoriedad de suministrar al consumidor, la información de la totalidad de los gastos a su cargo con motivo de la adquisición del bien
1493	Sistema de información sobre precios al consumidor
1517	Prestadores de salud. Crea el Registro público de Entidades Prestatarias de Servicios de Medicina Prepaga
1752	Estacionamiento medido. Garaje
1973	Telefonía celular
1997	Medicina Prepaga
2013	Comercio. Ley de redondeo
2184	Telefonía celular. Obligatoriedad de suministrar al consumidor una notificación de alta del servicio
2221	Prestadores de servicios, obligatoriedad de contar con una oficina de atención, dentro de la ciudad, donde el usuario y/ o consumidor pueda efectiva los reclamos y/o consultas correspondientes en forma personal
2344/99	Crea el registro de Asociaciones de consumidores de la Ciudad de Buenos Aires
2695	Servicios: establece que las empresas prestadoras servicio, deberán suministrar una copia del contrato a los consumidores que lo requieran y previo a la suscripción del servicio para realizar una lectura comprensiva del mismo
2792	Medicina Prepaga
2870	Servicios Públicos Domiciliarios
2963	Crea sistema arbitral de Consumo de la CABA

2977	Distribución gratuita de ejemplares de la Ley 24240
3006	Regulación de plazos de entrega de productos y servicios

Leyes nacionales

	Código Civil de la Nación
	Código Comercial de la Nación
	Código Penal de la Nación
22802	Lealtad Comercial
24240	Defensa del Consumidor
24568	Sustitúyase el artículo 31 de la ley 24240
26361	Modificación de la ley 24240. Disposiciones complementarias
24787	Modificación de la ley 24240. Oferta de bienes y servicios por sistema de compras telefónicas por catálogos o por correos
24999	Modificación artículos 11,13 y 14 del Capítulo IV y 40 del Capítulo X de la ley 24.240
24754	Prestaciones Médicas Obligatorias
25065	Tarjetas de Crédito
23661	Sistema Nacional de Seguro de Salud

Decreto GCBA

804/09	Modifica la estructura organizativa de la Procuración General
--------	---

Resoluciones del Procurador General

360/05	Aprueba reglamento general de actuaciones para la Procuración General.
370/05	Aprueba el texto ordenado de la resolución 360/05, modifica el art. 15 y el punto "a.9" de su Anexo I, y deja sin efecto el artículo 26 de la resolución 360/05.
216/09	Establece autorizaciones para ejercer el patrocinio de acuerdo a los distintos montos allí establecidos.
218/04	Establece procedimientos para el Ingreso de datos en el SISEJ, deroga la Resolución N° 169/PG/04
71/07	Modifica y amplía anexo, art. 12 de la Resolución N° 360/PG/05. Pagos Judiciales de Cheques- Delegación de Facultades.

ANEXO IV. FORMA DE DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Determinación del Tamaño Muestral para Muestreos Probabilísticos Representativos para Estimación de Proporciones					
(para N mayor o igual que 45)					
Delta	Alfa	N	$Z_{(1-\alpha/2)}$	N_0	N
10%	5%	1048	1,9600	96,0365	88
Variable	Concepto asociado				Determinación
Delta	Precisión: un delta del 10 % significa que el resultado obtenido de procesar la muestra, en nuestro caso de proporción de ocurrencia de un atributo, se encuentra entre el valor estimado + o - 10 %.				Por parte del Auditor
Alfa	Nivel de confianza (1-alfa): Es el grado de certidumbre sobre la exactitud de la estimación realizada. Un alfa del 5 % implica que en un 96,03 % de las muestras que tomemos repitiendo el procedimiento seleccionado, obtendríamos una estimación situada dentro del intervalo predicho.				Por parte del Auditor
N	Tamaño de la Población o Universo: es la cantidad total de elementos objeto de las auditorías pasibles de ser auditados.				Dato de la realidad a auditar
$Z_{(1-\alpha/2)}$	Valor de la distribución normal: Z (1-alfa/2) es el percentil de orden 1-alfa/2 de la distribución normal estándar acumulada.				Valor de tabla estadística
N_0	Cálculo auxiliar utilizado para determinar el tamaño muestral.				Por fórmula a partir de los datos
N	Tamaño de la muestra por seleccionar.				Por fórmula a partir de los datos

ANEXO V. MUESTRA SELECCIONADA

Nº de orden	Actor	Demandado	Objeto	Fuero Nº	Sala/ Sec Nº	Mont o	Expediente	Estado Procesal
1	ZURICH INTERNATONAL LIFE LIMITED SUCURSAL ARGENTINA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante la Cámara de Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-1885-0	Terminado
2	ABN AMRO BANK N	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante la Cámara de Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	RDC-1459-0	Terminado
3	ALRA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante la Cámara de Apelaciones	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-2684-0	Alegatos
4	AMX ARGENTINA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante la Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	10000	RDC-2925-0	
5	AOL	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante la Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-739-0	Reg.honorarios
6	ASOCIACION CIVIL HOSPITAL ALEMAN	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La	C.CAyT	Sala II	0	RDC-1943-0	Terminado

"2013, Año del 30 Aniversario de la vuelta a la democracia"

			Cámara De Apelaciones					
7	AUTO GENERALI SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1146-0	Terminado
8	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	4000	RDC-890-0	Terminado
9	BANCO BANSUD SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	50000	RDC-1111-0	Honorarios
10	BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2030-0	Terminado
11	BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	EXP-2338-0	CON COSTAS
12	BANCO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante	C.CAyT	Sala I	6000	EXP-2858-0	Alegatos

			La Cámara De Apelaciones					
13	BANCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2863-0	Alegatos
14	BANCO FRANCES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-244-0	Honorarios
15	BANCO HIPOTECARIO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	RDC-1985-0	
16	BANCO ITAU BUEN AYRE SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	EXP-2344-0	Alegatos
17	BANCO PATAGONIA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	7000	RDC-2258-0	Apertura a Prueba
18	BANCO PROVINCIA DE BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-838-0	Terminado
19	BANCO SUDAMERIS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-180-0	Terminado

20	BANCO BANSUD	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	4000	RDC-631-0	Terminado
21	BANCO BANSUD	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	1700	RDC-278-0	Terminado
22	BANKBOSTON NA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1585-0	Terminado
23	BBVA BANCO FRANCES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	900	RDC-756-0	Terminado
24	BBVA BANCO FRANCES SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	No Definido		0	RDC-2761-0	Terminado
25	BBVA BANCO FRANCES SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-839-0	
26	BBVA BANCO FRANCES SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2546-0	
27	BBVA BANCO FRANCES	GCBA	Otras Causas Judiciales	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1385-0	Terminado

	SA		Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones					
28	BBVA BANCO FRANCES SA	GCBA	Otras Causas Donde La Autoridad Administrativa Es Parte Actora	C.CAyT	Sala I	5000	EXP-2346-0	CON COSTAS
29	BBVA BANCO FRANCES S.A	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	20000	RDC-3343-0	
30	BBVA BANCO FRANCES SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-942-0	Provisionado
31	BRISTOL MEDICINE SRL	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	EXP-2429-0	Testimonial
32	CABLEVISI ON SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2036-0	Terminado
33	CABLEVISI ON SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2828-0	Terminado

34	CARREFOUR	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-271-0	
35	CEMIC	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2568-0	
36	CENCOSUD SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	1000	RDC-2560-0	CON COSTAS
37	CENCOSUD SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	1200	RDC-2435-0	
38	CENCOSUD SA EASY PALERMO	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	500	EXP-2528-0	CON COSTAS
39	CHEVROLET SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	EXP-2668-0	Terminado
40	CITIBANK NA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-952-0	Terminado

41	CLARO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	EXP-3041-0	
42	CONSEJO PROFESIONAL DE CIENCIAS ECONOMICAS DE LA CABA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2288-0	Terminado
43	COOPERATIVA DE TRABAJO TRANSPORTES AUTOMOTORES DE CUYO TAC	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1366-0	Sent.2º
44	CS SALUD	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-3466-0	
45	DALED SA	GCBA	Otras Demandas Contra La Autoridad Administrativa	J.1ºCAyT Nº 11	Sec. 22	0	EXP-24066-0	Provisionado
46	DIA ARG.	GCBA	Otras Causas	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-610-0	Sent. CSJN

			Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s					
47	DISCO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	0	RDC-962-0	
48	DISCO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2962-0	Caduc.Inst.
49	EKONO	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-268-0	
50	ESQUIVEL OSCAR	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2212-0	CON COSTAS
51	FEDERACI ON MEDICA GREMIAL DE LA CAPITAL FEDERAL	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	8000	RDC-1081-0	
52	FOREST CAR SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	0	RDC-633-0	

53	GALENO ARGENTIN A SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	0	RDC-3190-0	
54	GARBARIN O SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala II	900	RDC-2803-0	Alegatos
55	GE COMPAÑIA FINANCIER A SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	500	RDC-3053-0	
56	GUISIM SA	GCBA	Otras Demandas Contra La Autoridad Administrati va	J.1ºCAyT N° 9	Sec.17	0	EXP-24095-0	Caduc.Inst.
57	HOSPITAL BRITANIC O DE BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1463-0	
58	HSBC SALUD	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelacione s	C.CAyT	Sala I	10000	RDC-1115-0	

59	INMOB. BELATTI	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	500	RDC-252-0	Sent.2º
60	JUMBO RETAIL ARGENTINA SA	GCBA	Otras Demandas Contra La Autoridad Administrativa	J.1ºCAyT Nº 6	Sec.11	0	EXP-32607-0	
61	LOMORO PABLO MARTIN	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	300	RDC-2797-0	
62	MEDICUS SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-2406-0	
63	METROVIAS SA	GCBA	Otros Procesos Especiales	C.CAyT	Sala I	203.100	RDC-1568-0	
64	NEXTEL COMMUNICATIONS SRL	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	3000	RDC-3014-0	Hecho nuevo
65	OBRA SOCIAL UNION PERSONAL DE LA UPCN	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	RDC-2621-0	

66	PEDRAZA VIAJES Y TURISMO SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	RDC-3100-0	Testimonial
67	PLAN OVALO SA DE AHORRO FINES DETERMINADOS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	20.000	RDC-2701-0	Terminado
68	PRIMA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2977-0	
69	PROV. SERV SALUD	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	15000	RDC-497-0	Terminado
70	RIPIA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-2269-0	CON COSTAS
71	SIEMENS SA	GCBA	Otros Incidentes O Procesos Incidentales	C.CAyT	Sala I	8072	RDC-1569-0	Intimación
72	SOCIEDAD ITALIANA DE BENEFICENCIA EN BUENOS AIRES	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	5000	RDC-904-0	Agravios
73	SONY ARGENTINA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	3000	RDC-2787-0	Alegatos

74	SUPERM LUCY	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	10000	RDC-611-0	Honorarios
75	SWISS MEDICAL SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	3000	RDC-128-0	CON COSTAS
76	TELECOM ARGENTINA STET FRANCE TELECOM SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2044-0	Terminado
77	TELECOM PERSONLA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1761-0	Terminado
78	TELEFONIC A DE ARGENTINA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2994-0	
79	TELEFONIC A DE ARGENTINA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	5000	RDC-3004-0	CON COSTAS
80	TELEFONIC A DE ARGENTINA SA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	4000	RDC-2635-0	CON COSTAS
81	TELEFONIC A MOVILES DE ARGENTINA	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	0	RDC-2964-0	CON COSTAS
82	TEVECOMP RAS 2001 SRL	GCBA	Otras Causas Judiciales	C.CAyT	Sala I	500	RDC-1802-0	

			Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones					
83	UNION PERSONAL OBRA SOCIAL DEL PERSONAL CIVIL DE LA NACION	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-2329-0	caduc.inst.
84	VICTOR MASSON TRANSPORTES CRUZ DEL SUR SA	GCBA I	Otras Demandas Contra La Autoridad Administrativa	C.CAyT	Sala I	2250	EXP-11786-0	Recurso directo ante Cámara
85	VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala II	3000	EXP-2515-0	CON COSTAS
86	VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	0	RDC-1417-0	Terminado
87	VOLKSWAGEN SA DE AHORRO PARA FINES DETERMINADOS	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-787-0	Agravios
88	WAL MART ARGENTINA SRL	GCBA	Otras Causas Judiciales Con Tramite Directo Ante La Cámara De Apelaciones	C.CAyT	Sala I	2000	RDC-460-0	Terminado

ANEXO VI

Determinación de Precios

Matriz de riesgos

En todo contexto organizacional, el riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia de un acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Es la posibilidad de que la ocurrencia o no ocurrencia de un evento impida a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos.

Los riesgos pueden identificarse como:

Riesgo inherente: Propio de la naturaleza y actividades de la entidad.

Riesgo de Detección: Propio de las actividades que realiza el auditor. La planificación de técnicas de muestreo estadístico, sobre universos heterogéneos, obliga al auditor a aplicar muestreo según el criterio del mismo, lo cual aumenta los riesgos de no detección de desvíos.

Riesgo de Control Interno: Propio del sistema de control interno de la entidad.

En la presente auditoría, se procedió a identificar los riesgos de la siguiente manera: se estableció el tipo de atención que había que prestarle a las diversas actividades del organismo, con referencia a sus posibles desvíos e inclinaciones, y la profundidad y características de los procedimientos por aplicar.

Se establece en el presente proyecto de auditoria como "Megacandidato" a la Procuración General, y como "Candidato" el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Dirección de poder de Policía, identificación de sus riesgos, y se efectúa la siguiente hoja de análisis de riesgo.

La medición de los riesgos se realizó de acuerdo a la mensurabilidad de algunas características como las siguientes¹¹:

1. Ambiente de control (cubre riesgo de control interno);
2. Actividades de control (cubre riesgo de control interno);
- ~~3.2.~~ Supervisión y monitoreo (cubre riesgo de control interno);
- ~~4.2.~~ Información y comunicación (cubre riesgo de control interno);
- ~~5.2.~~ Susceptibilidad (cubre riesgo inherente);
- ~~6.2.~~ Complejidad (cubre riesgo de no detección);
- ~~7.2.~~ Tamaño (cubre riesgo de no detección);

¹¹ La selección de estas características, y no de otras, es una decisión absolutamente subjetiva del auditor, de acuerdo a su conocimiento de la organización auditada, por lo cual estas características están explicitadas sólo a modo de ejemplo.

8.2. Interés de la Gestión;

9.2. Cambios de personas (cubre riesgos de control interno).

1. **Ambiente de control.** Este criterio refleja la confianza que tiene la superioridad del ente respecto a su compromiso en materia de control interno. Al respecto, las políticas y los procedimientos que han sido documentados son fundamentales; por ello, serán indicadores de que existe un ambiente sólido en ambiente de control cuando: hay un alto nivel de cumplimiento de los procedimientos y las regulaciones establecidos (Resoluciones Procuración General N° 360/05 y su aprobatoria N° 370/05); se produce una pronta detección y solución de los errores; experiencia y trayectoria laboral de los funcionarios que llevan a cabo la gestión; si hay sistemas de información confiables, cantidad y capacidad de los Recursos Humanos profesionales (letrados) para efectuar la tramitación de los juicios, efectuar la carga de los estados procesales, y la capacitación específica acorde a sus tareas del personal tanto administrativo como profesional, recursos tecnológicos adecuados al cumplimiento de las tareas.
2. **Actividades de control.** Este criterio es adoptado a fin de considerar la adecuada asignación de responsabilidad y la delegación de autoridad, para cumplir con las metas y objetivos organizacionales y las funciones de operación, incluyendo la responsabilidad por los sistemas de información y autorizaciones para cambios, la existencia de una clara segregación de funciones, propia de la organización auditada (Área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial – Dirección de Poder de Policía).
3. **Supervisión y monitoreo:** Por parte del Área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial auditado, respecto al seguimiento de la cartera de juicios I gestiona una sola letrada con el control de la superioridad.
4. **Información y comunicación:** Verificación de la existencia de un sistema de comunicación único, ágil y sencillo que permita producir información oportuna y competente entre las distintas áreas y jurisdicciones que se interrelacionen en la gestión judicial de cada causa, inicio posterior de una contienda judicial.
5. **Susceptibilidad:** Constituye la evaluación de riesgos inherentes a la liquidez de los activos, entendidos estos como los juicios en trámite y efectivamente terminados y cobrados. Como ejemplo se pueden mencionar: la probabilidad de una ocurrencia de caducidades, prescripciones, los errores de criterio que permiten la asignación de los juicios. Es un riesgo inherente acorde a la naturaleza intrínseca de la operación.
6. **Complejidad:** Este criterio señala el potencial que hay en materia de errores que pasan desapercibidos debido a un ambiente complejo. La complejidad se puede deber a varios factores, como por ejemplo: la naturaleza de las actividades, el número procesos involucrados: Procesos Administrativos propios del área (circuitos) y los pedidos de informes a otras áreas del GCBA para cumplir con los requerimientos judiciales. El alcance de la automatización, cada letrado con una clave de acceso debe cargar la actualización de los

estados procesales, completar carpetas internas, que a su vez los mandos medios deben controlar.

7. **Tamaño:** Este criterio mide la materialidad del proyecto de auditoria. El tamaño corresponde al volumen de documentos 1048 juicios.
8. **Cambios:** Este criterio refleja los cambios institucionales. Habiéndose ya seleccionado el candidato de auditoria, y teniendo en cuenta el análisis de información objetiva, se procede en primer término, a categorizar según su importancia, los diversos factores riesgos –siendo 9 el más importante a tener en cuenta, y 1 el menos importante, para luego establecer, al interior de cada tipo de riesgo, su valor del 1 al 3, siendo su sistema de gradación, el siguiente:
9. **Interés de la gestión:** Este criterio refleja los intereses de la gestión respecto al proyecto de auditoría, a partir de los intercambios con la gestión del ente y de su predisposición a ser controlado por el organismo externo. Si existe una actitud positiva hacia las funciones de rendición de cuentas, auditoría externa, contestación de la información requerida en tiempo oportuno, y que sea competente y suficiente.
 - 1 = bajo control;
 - 2 = control medio;
 - 3 = alto control.

La multiplicación de factores de riesgo por su sistema de gradación, da un resultado. Sumados esos resultados, y dividiéndolos por la suma de los factores de riesgo, resulta un **coeficiente de riesgo**. Asimismo permitirá identificar las mayores amenazas a puntos de control clave, y se podrá confeccionar un adecuado sistema de control basándose en esa información.

Aspectos generales previos a la elaboración de la matriz de riesgo

Este equipo auditor pudo constatar que el Área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial poseen interés en la gestión. Por lo tanto el riesgo para este factor se ha catalogado por parte del equipo auditor como de riesgo medio. La importancia otorgada para el resto de los factores ha sido conceptuada como media y alta.

CANDIDATO: Juicios en el área de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial
Matriz de riesgos

Importancia (a)	Criterio	Factor de riesgo (b)	a x b
9	Interés en la gestión	1	9
8	Cambios	2	16
7	Tamaño	2	14
6	Complejidad	2	12
5	Susceptibilidad	3	15
4	Información y comunicación	2	8
3	Supervisión y monitoreo	3	9
2	Actividades de control	3	6
1	Ambiente de control	3	3
45 (c)	Total		92 (d)
Coeficiente de riesgo de control (d / c) = 92/45 = 2,044 = medio			