



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.17.09
**DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA
Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Auditoría de Gestión

Período 2016

Buenos Aires, Marzo 2019

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 216 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTE:

Lic. Cecilia Segura Rattagan

AUDITORES GENERALES:

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Cdor. Vicente Rodríguez

Lic. Hugo Vasques

CÓDIGO DE PROYECTO:

5.17.09

NOMBRE DEL PROYECTO:

Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

PERÍODO BAJO EXAMEN:

Año 2016

DIRECTO DE PROYECTO

Lic. Javier Gasparian

EQUIPO DESIGNADO:

Auditor Supervisor: Lic. Alfredo Scataini

OBJETO:

Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor

OBJETIVO:

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia y el cumplimiento de la normativa vigente

ALCANCE:

Evaluar la ejecución del presupuesto aprobado; el logro de los objetivos previstos y otros indicadores de Gestión.

JURISDICCIÓN:

21 - Jefatura de Gabinete de Ministros.

Unidad Ejecutora: 2202 - Dir. Gral. Defensa y Protección del Consumidor

Programa: 61 - Promoción y Desarrollo de la Defensa y Protección del Consumidor

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 13 DE MARZO DE 2019

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 60/2019

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Marzo de 2019.
Código del Proyecto	5.17.09
Denominación del Proyecto	Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor
Período examinado	2016
Jurisdicción	21 - Jefatura de Gabinete de Ministros
Unidad Ejecutora	2202 - Dir. Gral. Defensa y Protección del Consumidor
Programa	61 - Promoción y Desarrollo de la Defensa y Protección del Consumidor
Objeto	Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor correspondiente al periodo 2016.
Objetivo	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia y el cumplimiento de la normativa vigente.
Alcance	Evaluar la ejecución del presupuesto aprobado; el logro de los objetivos previstos y otros indicadores de Gestión.
Período de campo	Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 08 de noviembre de 2017 a 10 de agosto de 2018.
Limitaciones al alcance	3.2. No se registraron limitaciones al alcance.

Aclaraciones previas	Se señalan solamente las principales consideraciones:
	4.2 Marco normativo 4.2.1 Constitución Nacional; art. 42¹ 4.2.2 Constitución de la CABA: art. 45². 4.2.3 Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial (1983). 4.2.4 Ley N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor). 4.2.5 Ley N° 26.994 Código Civil y Comercial de la Nación. 4.2.6 Ley 757 de Procedimiento Administrativo. 4.2.7 Ley N° 941: Registro Público de Administradores de Consorcios de propiedad Horizontal. 4.2.8 Ley N° 2963: Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 4.2.9 Decreto N° 810/2010: crea la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la CABA.
	4.3 Estructura y gestión organizacional 4.3.1 Estructura orgánico funcional La Dir. Gral. Defensa y Protección del Consumidor ha sido durante 2016 la unidad responsable (UE 2202) del Programa N°61 Promoción y Desarrollo de la Defensa y Protección del Consumidor. Dicha repartición se encontraba durante ese periodo bajo la Jurisdicción 21 correspondiente a la Jefatura de Gabinete de Ministros. 4.3.2 Responsabilidades primarias³ De acuerdo a la estructura orgánica funcional del GCBA⁴ - vigente al 01 JUL 2015 - el ente examinado tiene a su cargo 8 responsabilidades primarias, la primera de carácter general pues engloba toda la

¹ establece que: los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

² Establece que la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten.

³ Fuente: https://servicios.agcba.gov.ar/nor_estruc.php. Dirección General de Planificación – Departamento Estructuras Administrativas AGCBA

⁴ Decreto 660/11 y modificatorias.

actividad de la DGDyPC mientras que las otras siete se enfocan en responsabilidades específicas. Se sintetizan a continuación las mismas:

1. Ejecutar **políticas destinadas a la protección del consumidor** y del usuario.
2. Promover políticas de lealtad comercial.
3. Vigilar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 y N° 757.
4. Designar a los **conciliadores y/o instructores**.
5. Administrar e implementar los **registros** necesarios para la defensa y protección del consumidor.
6. Implementar acciones que favorezcan al **cumplimiento de las leyes** de defensa del consumidor y de lealtad comercial.
7. Entender en todas las cuestiones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 2.963.
8. Intervenir en los **procesos de conciliación**.

4.4 Estructura financiera

4.4.1.a **Evolución Presupuestaria comparada:** el presupuesto asignado originalmente para el Ejercicio 2016 la Dirección General Defensa y Protección del Consumidor fue de **\$53.526.054,00**.

Cuadro 2: Evolución Presupuestaria comparada

Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	Devenido	Saldo No Utilizado
Gobierno CABA	131.578.474.583 ⁵	15.468.235.283	147.046.709.866	144.200.783.880	2.845.925.986
Jefatura Gab. Mitos	1.238.368.676	1.746.579.161	2.984.947.837	2.953.171.380,46	31.776.456,54

⁵ PRESUPUESTO anexo III - Distributivo 2016

SS. Demanda ciudadana,	2.308.194	40.593.2 41	42.901.435	42.865.256	36.179
DGDYP C	53.526.054	5.802.42 6	59.328.480	57.458.899	1.869.58 0
Conclusiones: - El presupuesto asignado para el organismo fue de \$53.526.054,00. Durante el Ejercicio 2016 se produjo un incremento de \$ 5.8 millones (10,8%), alcanzando un Presupuesto Vigente de \$59.328.480. - Se produjo un incremento del 938,20% en la Actividad 16 - Funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo de la CABA y en el Inciso 4 Bienes de Uso, con un 1.765,61% - La mayor incidencia presupuestaria se produjo en el Incisos 1 Gastos en Personal, con un 88,93% del Devengado Total de la Unidad Ejecutora. - Durante el ejercicio bajo análisis fue devengado el 96,85% del Presupuesto Vigente. - La deuda pendiente al cierre del Ejercicio 2016 ascendió a \$2.395.585,57.					
4.5 recursos					
4.5.1 Recursos financieros					
Los recursos financieros se detallan en el apartado de estructura financiera					
4.5.2 Recursos humanos					
4.5.2.a Personal de planta					
Composición de personal DGDYPC por tipo de planta.					
Cuadro 13: Composición de personal DGDYPC.					
Por tipo de planta.					

Tipo planta	Cantidad	
	n	%
Permanente - Carrera administrativa	147	71,4
Retiro voluntario incentivados	33	16,0
Carrera Gerencial	14	6,8
Planta transitoria	6	2,9
Planta de Gabinete	4	1,9
Autoridades Superiores	3	1,5
Carrera Gerencial contrato 959	1	0,5
TOTAL	206*	100,0

*Sólo incluye personal correspondiente al inciso 1.

4.5.2.b Personal por contrato: de los listados suministrados por el auditado no se puede distinguir la condición de contratos de locación y el personal. No obstante ello, a través del cruce de otras informaciones aportadas por el auditado surge la existencia de por lo menos 8 agentes en esa condición contractual⁶.

4.5.3 Recursos físicos: detalle

4.5.3.1 Inventario patrimonio y bienes de dominio de la DGMS. La repartición proveyó su Reporte de Inventario Total Acumulado al 31/12/2016. Dicho documento registra 72 elementos con su correspondiente número de inventario y su valor en pesos. El monto acumulado total de \$ 1.263.394,80.

4.6 Sistemas de control interno

4.6.3 Conclusiones sobre el SCI

En lo referente a la asignación formal de funciones la estructuras orgánico funcional de la DGDYPC otorgó

⁶ Fuente: rendiciones de caja Chica de movilidad. PT 2 CONTABLE AC Cajas chicas

elementos de control interno como para que pueda ejercer sus responsabilidades.

En el plano de los controles normativos, se verifica un cumplimiento general de las leyes y reglamentos a excepción de las exigencias del art. 24 de la ley 2963 de la CABA, que durante el periodo auditado se mantenían sin cumplimentar.

En lo referente a la confiabilidad de la información se registran algunas inconsistencias en los datos provistos por la repartición.

Se verificó la existencia de diversos mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación interna de gestión como así también se destaca la existencia de diversos manuales de procedimientos que abarcan exhaustivamente las diferentes actividades y funciones de la DGDYPC.

De todo lo anteriormente expresado puede afirmarse que en la DGDYPC existe un sistema de control cuyas herramientas permiten evaluar la gestión adecuadamente.

4.7 Gestión operativa

En el presente acápite se describen y analizan los desarrollos producidos por la DGDyPC durante el periodo auditado en función de las principales actividades que justifican funcionalmente su existencia. Ésta auditoria ha concentrado sus exámenes en el Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y en cuatro operaciones medulares desempeñadas por el organismo:

4.7.1 Procedimiento administrativo para la defensa del consumidor.

	Operaciones centrales 4.7.2 Denuncias 4.7.3 Inspecciones 4.7.4 Conciliaciones 4.7.5 Sanciones A su vez, el examen de cada una de estas actividades se ha estructurado con ajuste al siguiente esquema: a. Procedimientos y circuitos operativos específicos. b. Gestión operativa. c. Datos salientes, e Indicadores de gestión.															
FODA	4.8 Áreas críticas 4.8.1. Análisis FODA <table><tr><th></th><th>F Fortalezas</th><th>O Oportunidades</th><th>D Debilidades</th><th>A Amenazas</th></tr><tr><td></td><td>factores críticos positivos con los que se cuenta</td><td>Aspectos o situaciones que se revelan como aptas para optimización de las fortalezas y/o la reducción de las debilidades</td><td>factores críticos negativos q se deben eliminar o reducir</td><td>Aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de objetivos o poner en peligro a la organización</td></tr><tr><td>01</td><td>Operatividad y rendimientos organizacional es razonables</td><td>Aumento anual sostenido del volumen denuncias: emplear las estadísticas como elemento instalador de la relevancia</td><td>Registros de información susceptibles de ajustes y mejoras</td><td>Indicadores de demanda de los servicios auditados⁸ creciente si no es acompañado por incorporación de</td></tr></table>		F Fortalezas	O Oportunidades	D Debilidades	A Amenazas		factores críticos positivos con los que se cuenta	Aspectos o situaciones que se revelan como aptas para optimización de las fortalezas y/o la reducción de las debilidades	factores críticos negativos q se deben eliminar o reducir	Aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de objetivos o poner en peligro a la organización	01	Operatividad y rendimientos organizacional es razonables	Aumento anual sostenido del volumen denuncias: emplear las estadísticas como elemento instalador de la relevancia	Registros de información susceptibles de ajustes y mejoras	Indicadores de demanda de los servicios auditados ⁸ creciente si no es acompañado por incorporación de
	F Fortalezas	O Oportunidades	D Debilidades	A Amenazas												
	factores críticos positivos con los que se cuenta	Aspectos o situaciones que se revelan como aptas para optimización de las fortalezas y/o la reducción de las debilidades	factores críticos negativos q se deben eliminar o reducir	Aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de objetivos o poner en peligro a la organización												
01	Operatividad y rendimientos organizacional es razonables	Aumento anual sostenido del volumen denuncias: emplear las estadísticas como elemento instalador de la relevancia	Registros de información susceptibles de ajustes y mejoras	Indicadores de demanda de los servicios auditados ⁸ creciente si no es acompañado por incorporación de												

⁸ Por ejemplo: el volumen diario de denuncias, su crecimiento anual, la cantidad de inspecciones necesarias para relevar el universo completo de comercios alcanzados por la jurisdicción del auditado, etc.

			del organismo ⁷		personal y/o tecnología facilitadora de la resolución de reclamos.
	02	Ordenamiento funcional orgánico razonable	Profundizar los procesos de digitalización para acortar los tiempos de gestión	Sistema Arbitral de Consumo sin implementar	El ciudadano requiere respuesta más rápida que la ley nos permite brindar.
	03	Diversidad de herramientas de control interno operativas	Informes de auditoría coincidentes en materia de recursos humanos insuficientes: emplearlo como efecto respaldatorio para reclamos de fortalecimiento ⁹ .	Solo se resuelven el 10% de las denuncias que ingresan en el año	Efecto combinado de un eventual contexto presupuestario restrictivo con demanda creciente (denuncias) ¹⁰ .
	04	Descentralización funcional en Comunas = gestión de cercanía	Indicadores de estructura y gestión AGCBA: mediciones útiles para fundar eventuales requerimientos de recursos	Escasez de personal profesional en áreas claves	Efecto combinado de un eventual contexto presupuestario restrictivo con necesidad de incremento

⁷ Coopera como fundamento justificante para la solicitud de nuevos recursos (refuerzos tecnológicos, y recursos materiales y humanos adecuados y suficientes) que empoderen organizacionalmente al auditado en especial en sus áreas críticas; Inspecciones y Conciliaciones.

⁹ Aprovechar la ocasión generada por la presente auditoría para coligar los Informes precedentes (marcar las recurrencias en observaciones sobre recursos insuficientes 4.5.22; 5.11.05 y necesidades informáticas 10.12.01).

¹⁰ Cruce de curvas de necesidades: Organismo vs Administración en general. Se produce ante el cruce de las necesidades presupuestarias crecientes (personal, tecnología, insumos) y de las necesidades económicas impuestas por un eventual contexto recesivo que pueda derivar en políticas de ajustes en la administración (menor presupuesto o incrementos insuficientes).

		para el ente.		de la planta de personal (abogados e inspectores) ¹¹ .
05	Ejecución adecuada del presupuesto disponible		Procedimiento administrativo o complejo ¹²	
06	Conducción responsiva		Carencias en recursos humanos ¹³	
07	Altos niveles de conciliacionismo ¹⁴ (Indicador 30 ICon)		Carencias informáticas ¹⁵	
08	Niveles de aprobación elevados del servicio (encuestas cuatrimestrales)		Indicador 13 ERA ¹⁶ : bajo nivel de denuncias resueltas en el mismo año de su ingreso al ente.	
4.8.2. Áreas críticas				
Áreas críticas		En función de todos los elementos analizados se consideran aquí las áreas críticas ya anticipadas en el análisis FODA.		

¹¹ Ídem 171

¹² Según el auditado: Debe contener disposiciones modernas que faciliten e incentiven la protección de los derechos del consumidor y pasar a ser un Procedimiento sencillo, dinámico y rápido.

¹³ De acuerdo a señalado en Balance de Gestión DGDyPC 2016: Gran parte del personal de planta permanente desmotivada; excesivas licencias; falta de especialización y escasez de personal profesional. Ausentismo en las comunas.

¹⁴ Según el auditado esto se debe al eficaz control y la punición de las conductas contrarias a la ley, lo cual impacta en el accionar de las empresas y en el % de acuerdos en las audiencias.

¹⁵ De acuerdo a señalado en Balance de Gestión DGDyPC 2016: Sistema informático con falta de funciones específicas para obtener datos estadísticos.

¹⁶ Indicador 13 ERA: mide la relación entre el total de denuncias ingresadas en un año determinado y las efectivamente resueltas de ese total y durante ese mismo año.

	Cuadro 44	
	Área crítica	Problemática
	1	Gerencia Operativa de Inspecciones
	2	Gerencia Asuntos Jurídicos
Observaciones	Dada la importancia de las operaciones que lleva a cabo ésta Gerencia, fundamentalmente a través de su cuerpo de inspectores, debe considerarse insuficiente la cantidad de recursos humanos disponibles. Los indicadores desarrollados en la materia abonan la identificación crítica del área¹⁷. En igual sentido que para el área crítica 1 se verifica una sobrecarga operativa en el área jurídica con una capacidad de resolución de denuncias en el mismo año de su ingreso del orden del 10%. A éste cuadro cuantificado a través de los indicadores de gestión 8, 13 y 28 debe sumársele la dinámica acumulativa del fenómeno con el paso del tiempo debido al consecutivo crecimiento anual que se viene produciendo en el volumen de expedientes (denuncias) asignados al cuerpo de abogados. En efecto: el crecimiento del número asignaciones de casos por abogado, de no ser acompañado proporcionalmente con la ampliación de su planta de abogados o de recursos que permitan reducir los tiempos de resolución de cada denuncia, conlleva a la acumulación progresiva de denuncias pendiente de resolución.	
	5. Observaciones 5.1 Generales y órganos superiores 5.1.1. Sistema Arbitral de Consumo. Se incumple con el art. 24 de la ley 2963/2008¹⁸ y el Decreto 810/2009, ya que a la fecha no se ha implementado el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	

¹⁷ Para comprender lo antedicho, debe tenerse en cuenta la brecha existente - en materia de control -entre **necesidad total** (universo de control) y **necesidad revelada** (universo conflictual o denunciado). Mientras que la primera involucra a todas las empresas proveedoras de bienes y servicios (es decir: potenciales infractores o receptores de denuncias), la segunda sólo incluye a las empresas denunciadas. Respecto al universo de control debe considerarse que no todas las empresas son pasibles de ser visitadas por la falta de suficiente personal inspectivo.

¹⁸ Esta ley crea el Sistema Arbitral de Consumo de la CABA.

	5.2 Normativas 5.2.2 Incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 18 de la Ley 757 de Procedimiento administrativo¹⁹. 5.3 Organizacionales 5.3.1. Incumplimiento de la responsabilidad primaria⁷²⁰. 5.4 Financieras y presupuestarias 5.4.1 Desvío de metas físicas: desvío deficitario de la meta física “trámites” (denuncias) del orden del 1,95%. 5.5 Recursos organizacionales 5.5.1 Personal insuficiente en el área jurídica: la sobrecarga operativa del área jurídica revela el insuficiente número de abogados a cargo de resolver el número de causas. 5.5.2. Personal insuficiente en el área inspecciones: se aplica el mismo análisis que para 5.5.1. 5.6 Control interno Registración de datos e información: se observan debilidades en el sistema interno de información. Esto se evidencia a través de diferencias en los siguientes registros: 5.6.1 Cantidad de denuncias. 5.6.2 y 5.6.3 Clasificación de denuncias por subrubro. 5.6.4 Empresas adheridas al sistema de notificación electrónica. 5.6.5 Planta de personal: 5.6.6. Estadísticas sobre Controles de publicidad. 5.6.7 Estadísticas sobre Control de ofertas y compras a través de medios electrónicos. 5.6.8 Inconsistencias de datos en materia de Educación
--	---

¹⁹ Los datos publicados oficialmente en el SÍDEC permanecen desactualizados e incompletos.

²⁰ Entender en todas las cuestiones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 2.963 (Sistema Arbitral de Consumo de la CABA).

	para el consumo. 5.6.9. Agentes con contratos de locación no registrados en listados de personal: del cruce de información provista por el auditado surge la existencia de 8 agentes en condición de contratados que no fueron reportados en los listados de personal de la DGDyPC. Confiabilidad de la información financiera: 5.6.10. Cajas chicas comunes: Existen comprobantes que, a pesar de haberse abonado por Caja Chica, este tipo de gastos deberían haberse incluido en el Plan Anual de Compras y Contrataciones. 5.7 Gestión operativa 5.7.1 Procedimiento administrativo. Del análisis de los expedientes administrativos de denuncias obrantes en la DGDyPC surgen las siguientes observaciones: a. Recursos de apelación: se observa una falta de criterio unificado al momento de su concesión. Ello tiende a la confusión del recurrente, que en muchos casos presenta un recurso de reconsideración innecesario. b. Resolución de fondo: se encontró ausente en 2 expedientes (6,66% de los casos). c. Sanción por incomparecencia: ausente en 2 expedientes (6,66% de los casos). d. Notificación: se notifica erróneamente la primera audiencia²¹.
Conclusiones	6. Conclusiones: La auditoría practicada sobre la DGDyPC durante el periodo bajo examen permite concluir que el organismo

²¹ y en uno de los expedientes si bien no se procedió con la sanción por incomparecencia, se saltó la audiencia de conciliación, pasando directamente a la imputación. Si bien la notificación de la imputación es correcta, la falta de audiencia podría motivar alguna nulidad del procedimiento. En otro expediente y al momento de ser elevado a la Dirección General se interpone, por parte del denunciado, una nulidad por falta de notificación, la cual es admitida. Y de fondo se rechaza la denuncia por falta de prueba

	cumple adecuadamente con la prestación de los servicios y productos finales que le son asignados en la estructura orgánico -funcional. No obstante ello, se han podido determinar áreas críticas de gestión que, tanto al momento presente como por su probable evolución²² requieren una intervención efectiva en el corto plazo. Dichas áreas son: • Inspecciones: necesidad de fortalecer cualitativa y cuantitativamente la planta operativa. . • Asuntos Jurídicos: aplica la misma necesidad que para el caso de inspecciones. En conjunto, ambas áreas representan los nodos sustanciales del servicio público prestado por la DGDyPC toda vez que una de ellas se concentra en la detección y corroboración de perjuicios al consumidor y la otra en el tratamiento y la resolución de esos casos respectivamente. La creciente conciencia ciudadana en materia de os derechos que amparan al consumidor a si como su igualmente creciente demanda de los servicios de la DGDyPC justifican ésta conclusión y ameritan la convergencia de los esfuerzos gestionarios hacia éstas dos áreas críticas de la repartición auditada.
--	---

²² Los indicadores desarrollados en éste mismo informe permiten trazar un panorama general evolutivo en la línea planteada en ésta conclusión.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”
PROYECTO N° 5.17.09

DESTINATARIO

Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Sr. Diego César Santilli
S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito del Ministerio de Justicia con el objeto que se describe en el siguiente acápite.

1. OBJETO

Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor

2. OBJETIVO

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia y el cumplimiento de la normativa vigente.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

Evaluar la ejecución del presupuesto aprobado; el logro de los objetivos previstos y otros indicadores de Gestión.

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante AGCBA) aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y

las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Ley 325 y Resolución 161/AGC/00 de esta AGCBA.

La naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría aplicados se determinaron sobre la base de un relevamiento normativo preliminar, informes de auditoría de esta AGCBA realizados en ejercicios anteriores sobre otras jurisdicciones del Gobierno de la Ciudad y un examen que abarcó el control del cumplimiento de las normas que tienden especialmente a organizar, dar publicidad y transparencia a la presentación de las declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios que se desempeñan en el ámbito bajo examen.

3.1. Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en:

- **Relevamiento y análisis normativo:** recopilación, descripción y análisis de la normativa general y específica aplicable al objeto auditado.
- **Relevamiento y análisis organizacional del ente auditado:** recopilación, descripción y análisis de los siguientes elementos:
 - programas presupuestarios a su cargo,
 - historia organizacional,
 - finalidad y función, áreas de actuación;
 - Estructura y organigrama formal y real.
 - Responsabilidad primaria y acciones prioritarias,
 - objetivos del periodo y plurianuales.
- **Análisis funcional:** relevamiento y análisis de circuitos administrativos; Identificación de áreas críticas; relevamiento de los procesos de producción en el GCABA en los que interviene la Dirección General Defensa y Protección del Consumidor.
- **Análisis de recursos:** recopilación, descripción y análisis de documentación atinente a la planificación y administración de recursos financieros, humanos y físicos.
- **Análisis financiero:** chequeo de cumplimiento de Metas físicas establecidas para el período bajo examen. Recopilación de información

vinculada con el diseño de metas físicas e indicadores de gestión de los aspectos alcanzados por el análisis.

- **Sistema de control Interno.** Descripción, análisis y evaluación de los elementos componentes del SCI del ente bajo examen:
 - **Análisis de auditorías anteriores** (informes anteriores de AGCBA, Sindicatura General CABA, Informes de Auditoría Interna, Informes de otros organismos, Informes de gestión, otros).
 - **Evaluación del ambiente de control interno:** procedimientos de verificación de existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan: eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información contable y operativa, salvaguarda de activos, cumplimiento de la leyes o reglamentos.
 - Revisión y análisis de Manuales y normas de Procedimientos.
- **Entrevista protocolar** con los/las funcionarios/as a cargo del organismo auditado y presentación del equipo designado a tal efecto.
- **Entrevistas y comunicaciones digitales y personales** con asesores y personal de la DGDYPC a efectos de seguimiento y ajustes de la información requerida.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 08 de noviembre de 2017 a 10 de agosto de 2018.

3.2 LIMITACIONES AL ALCANCE

No se registraron limitaciones al alcance.

4. ACLARACIONES PREVIAS

Se detallan a continuación los principales elementos considerados necesarios para la comprensión y el apropiado abordaje de la temática auditada así como de las posteriores observaciones de auditoría generadas por los hallazgos del equipo auditor en sus tareas de campo.

4.1 Información y aclaraciones generales

4.1.1 Objeto de la auditoria²³: a los efectos de comprender de manera sintética la materia auditada en el presente proyecto y su unidad ejecutora, se realizará a continuación un detalle somero del programa de ambos elementos.

- **Programa auditado:** se trata del programa 61 del Presupuesto de la CABA 2016.
- **Ente examinado:** el organismo responsable de ejecutar las políticas incluidas en el programa auditado es la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (**DGDYPC**) que formó parte de la estructura orgánica funcional dispuesta en 2016²⁴ y que opera como Unidad Ejecutora 2202. Dicha unidad quedó configurada dentro de la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros dependiendo a su vez en forma directa de la Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Asimismo el 05 de mayo de 2016 el Decreto N° 306/16 aprueba la apertura de la estructura hasta el nivel de Subgerencia Operativa que en el caso del ente auditado son tres²⁵. El presupuesto vigente que le fue asignado fue \$ 59.328.480.
- **Función central del ente ejecutor²⁶:** es el encargado de **vigilar el cumplimiento de las leyes que protegen a los ciudadanos en su rol de consumidores** de productos y servicios (Leyes Nacionales N° 24240 de Defensa del Consumidor y N° 22802 de Lealtad Comercial, y leyes de la CABA que tienen por objeto la protección de los usuarios y consumidores²⁷).

En el marco funcional de ésta misión, la DGDyPC:

- Implementa acciones que favorezcan al cumplimiento de las Leyes de Defensa del Consumidor y de Lealtad Comercial.

²³ Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/direccion-general>

²⁴ Decreto 675 GCABA 16.

²⁵ 6.4.1.1 Subgerencia Operativa Jurídica; 6.4.1.2 Subgerencia Operativa Dictámenes y 6.4.2.1 Subgerencia Operativa Implementación Judicial E Institucional.

²⁶ Fuente: Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016.

²⁷ en particular de la Ley N° 757 que establece el procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario.

- Brinda asesoramiento y recibe denuncias y consultas en las Sedes Comunes²⁸.
- Posee un cuerpo de inspectores encargado de efectuar diversas operaciones de control²⁹.
- Aplica sanciones a las empresas y comercios que infringen la Ley³⁰.
- Ofrece un programa de Educación en el Consumo³¹.
- Se encarga de administrar e implementar los registros necesarios para la defensa y protección del consumidor.

4.1.2 Conceptos rectores en las políticas públicas de la organización auditada:

- **Consumidor:** según la ley 24240 de Defensa del consumidor: *se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.*
- **Proveedor:** es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al

²⁸ con el objeto de mediar en las problemáticas de consumo, promoviendo acuerdos entre las partes en conflicto

²⁹ constatar que los proveedores exhiban debidamente los precios de los bienes que comercializan, controlar que las publicidades difundidas en medios gráficos cumplan con los requisitos exigidos por ley y fiscalizar el efectivo cumplimiento de todas las leyes locales que hacen a la actividad comercial

³⁰ ofreciendo las garantías del legítimo derecho a la defensa a quienes son acusados como infractores

³¹ que dicta talleres en escuelas e instituciones de bien público, con el objeto de acercar información y reflexionar sobre las distintas problemáticas del consumo

cumplimiento de la presente ley³².

- **Relación de consumo:** *es el vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o usuario*³³.
- **Derechos del consumidor:** se entiende por derechos del consumidor al conjunto de normativas y leyes que tienen como objetivo principal asegurar la defensa de cualquier tipo de consumidor ante situaciones en las cuales no se respete su poder o su condición de consumidor.
- **Denuncia** (en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor) Presentación personal de un consumidor que acredite, mediante documentación pertinente, su identidad y una presunta infracción, por parte de un proveedor de un bien o servicio, a las Leyes N° 24.240 de Defensa del Consumidor o N° 22.802 de Lealtad Comercial, bajo los términos de lo establecido por la Ley N° 757 de la CABA³⁴.
- **Audiencia**³⁵: es un espacio de negociación para acordar los términos que resuelven la controversia que se denunció. Asiste denunciante y denunciado o los representantes que los mismos designen mediante un poder. El objeto de la audiencia es que se cumpla con el contrato original en un tiempo brevísimo. De esta manera las dos partes en conflicto logran un beneficio mutuo. El consumidor consigue que su reclamo sea atendido y la empresa que no se le imponga una sanción.

La audiencia es presidida por un funcionario del gobierno de la Ciudad (audiencista), que tiene por objeto acercar a las partes en conflicto y redactar el acta que contiene el resultado de la audiencia.

³² Ley 24240 art.2. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

³³ Ley 24240 art.3. Y continúa: *Las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones de consumo, en particular la Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia y la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial o las que en el futuro las reemplacen. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica*

³⁴ Fuente: Anuario estadístico CABA 2016

³⁵ Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar/preguntas-frecuentes>.

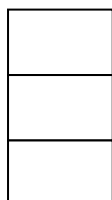
- **Lealtad Comercial:** es el organismo dependiente de Defensa del Consumidor que regula la exhibición de precios, el etiquetado y las indicaciones obligatorias que deben contener todos los productos para ser comercializados en el país, la publicidad de bienes y servicios entre otros aspectos establecidos por la Ley 22.802 y sus reglamentaciones complementarias.
- **Exhibición de precios:** está regida por la Resolución 7/SCyDC/02, que regula la obligatoriedad de exhibir precios en vidriera, en moneda de curso legal (pesos), y nombra taxativamente cuatro excepciones al deber citado (pieles naturales, antigüedades, alhajas y obras de arte)³⁶.
- **Leyendas obligatorias:** quienes publiciten bienes o servicios por cualquier medio deberán hacer constar la información exigida por las normas legales³⁷.
- **Promociones con entrega de premios sujetos al azar:** el art. 10º de la Ley Nº 22.802, Decreto PEN 1153/97 y Resolución 89/SIC/98), también regula las promociones de bienes y servicios mediante la entrega de premios sujetos al azar 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 características³⁸.
- **Publicidad engañosa**³⁹: es toda publicidad, anuncio o propaganda que mediante inexactitudes u ocultamientos pueda inducir a error o engaño al consumidor respecto de las cualidades o precio del producto o servicio

³⁶ Rige también para Playas de Estacionamiento y Garages en donde debe haber carteles indicadores de precios visibles desde la calle. El cartel "Vidriera en Preparación" no exime al comerciante de la obligatoriedad de exhibir precios. La Resolución 55/SCyDC/02 legisla sobre la obligatoriedad de exhibir precios de venta "por unidad de medida" (el precio final que efectivamente deberá pagar el consumidor por un kilogramo, un litro, un metro cúbico), determinando en qué productos debe incluirse (artículos de limpieza, higiene y tocador, salchichas tipo Viena, hamburguesas, galletitas y lácteos).

³⁷ Por ejemplo "Beber con Moderación. Prohibida la venta a menores de 18 años" si se publicitan bebidas alcohólicas, si se publicitan cigarrillos, "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)

³⁸ 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, diurnas y diarias en días hábiles. Las bases deben estar a disposición del consumidor.

³⁹ Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/lealtad-comercial>.



ofrecido (art. 9º de ley y su correlato en el 5º cuando se refiere a rótulos de productos)⁴⁰.

- **Acta de constatación:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General verifican el cumplimiento de la normativa vigente de Lealtad Comercial en los comercios de la Ciudad,
- **Acta de infracción:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General detectan una presunta infracción a la normativa de Lealtad Comercial en comercios de la Ciudad
- **Imputación:** es el acto por medio de la cual se verifica una presunta infracción a la normativa vigente de Lealtad Comercial y se le da al presunto infractor un plazo para que ejerza su defensa,
- **Cedula:** es el instrumento público a través del cual se notifica a la empresa/comercio sumariado la comisión de una presunta infracción a la normativa vigente de Lealtad Comercial, así como también es un instrumento público para notificar las sanciones que se imponen a los comercios/empresas en infracción.
- **Descargo:** es la defensa que ejerce la empresa/comercio sumariado, respecto de la imputación que se le hubiere formulado a través del labrado del Acta de Infracción respectiva
- **Prueba:** es el o los elementos de que se vale el presunto infractor para defenderse de la imputación que se le hubiere formulado desde la Dirección.

4.2 Marco normativo

A continuación se detallan los principales puntos de las leyes que regulan la actividad alcanzada por el organismo bajo análisis:

4.2.1 Constitución Nacional: en su Art. 42 establece que: los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la **protección de su salud, seguridad e intereses económicos**; a una

⁴⁰ Ejemplo: cuando en un Supermercado, el precio exhibido en góndola difiere del que efectivamente se debe abonar al pasar por línea de caja, por supuesto en perjuicio para el consumidor. Cuando en el rótulo de un producto figura una fecha de vencimiento que ya pasó. La publicidad engañosa está legislada principalmente en el art. 5º y 9º y muy conectada 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).

información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

4.2.2 Constitución de la CABA: en su art. 45 puntualiza: **la Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo**, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten⁴¹.

4.2.3 Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial (1983). Reúne en un solo cuerpo las normas vigentes referidas a la identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes muebles, inmuebles y servicios así como de las Autoridades de aplicación y sus atribuciones, las Infracciones, sanciones y recursos.

4.2.4 Ley N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor). La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario. Fue sancionada el 22 de: setiembre de 1993. Allí se establecen las Normas de protección al consumidor así como las cuestiones referentes a la autoridad de aplicación, los procedimientos y las sanciones.

⁴¹ Y continúa: Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnica que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos. El Ente Único Regulador de los servicios públicos promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley.

4.2.5 Ley N° 26.994 Código Civil y Comercial de la Nación: en su art. 1097 dispone: "**Trato digno.** Los proveedores deben garantizar condiciones de atención y trato digno a los consumidores y usuarios. La dignidad de la persona debe ser respetada conforme a los criterios generales que surgen de los tratados de derechos humanos. Los proveedores deben abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. "

El art. 1098 dispone que "**Trato equitativo y no discriminatorio.** Los proveedores deben dar a los consumidores un trato equitativo y no discriminatorio. No pueden establecer diferencias basadas en pautas contrarias a la garantía constitucional de igualdad, en especial, la de nacionalidad de los consumidores."

En tanto que el art. 1099 dispone "**Libertad de contratar.** Están prohibidas la prácticas que limitan la libertad de contratar del consumidor, en especial las que subordinan la provisión de productos o servicios a la adquisición simultánea de otros, y otras similares que persigan el mismo objetivo."

4.2.6 Ley 757 de Procedimiento Administrativo. Establece el procedimiento administrativo a seguir en las actuaciones que se inician por denuncia o de oficio para protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la CABA⁴², sin perjuicio de las competencias concurrentes de la autoridad nacional de aplicación, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y que no dispongan de un procedimiento específico. Asimismo, el **Decreto N° 714** de 2010 reglamenta la Ley N° 757/02.

4.2.7 Ley N° 941: Registro Público de Administradores de Consorcios de propiedad Horizontal. Por medio de ésta norma se crea el Registro antedicho, se establecen las obligaciones del administrador y el régimen de infracciones y

⁴² reconocidos en la Constitución Nacional y en la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en las Leyes Nacionales de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y disposiciones complementarias

sanciones correspondientes a la actividad. Por su parte, el **Decreto N° 551** de 2010 reglamenta la presente ley.

4.2.8 Ley N° 2963: crea el **Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**. El Decreto N° 810 de 2009 crea la **Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo** en la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana - Jefatura de Gabinete de Ministros. Designa a su coordinadora, aprueba sus responsabilidades primarias y retribución mensual.

La ley crea el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor, que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento.

El objeto es atender y resolver con carácter vinculante y produciendo idénticos efectos a la cosa juzgada para ambas partes, los reclamos de los consumidores y usuarios, en relación a los derechos y obligaciones emergentes de la Ley 24.240, así como de todas las normas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuyo objeto sea la protección al consumidor y usuario. El sometimiento a la ley es voluntario.

Las funciones asignadas son:

- a. Disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo, dictar las normas de procedimiento de los mismos y aprobar los textos de los acuerdos arbitrales conforme a lo establecido en la Ley N° 24.240 y su modificatoria 26.361, y su reglamentación.
- b. Crear y administrar un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones de Consumidores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y un Registro de Árbitros propuestos por Asociaciones Empresariales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que podrán integrar los Tribunales Arbitrales de Consumo.
- c. Crear y administrar un Registro de Árbitros Institucionales del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- d. Crear y administrar un Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

y entregar el distintivo correspondiente a las personas físicas y jurídicas inscriptas en el mismo.

- e. Ejercer el control del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de su personal.
- f. Propender a la difusión del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a la capacitación de su personal.

4.2.9 Decreto N° 810/2010: crea la **Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la CABA**, dentro de la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros⁴³.

Las responsabilidades primarias son las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento del procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- b) Proceder a las inscripciones, modificaciones y bajas de los inscriptos en los Registros de Árbitros que se creen para el normal funcionamiento del Sistema.
- c) Proceder a las inscripciones, modificaciones y bajas de los inscriptos del Registro de Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad de Buenos Aires.
- d) Expedir los certificados de inscripción en los Registros de Árbitros de aquellas personas que se hallen inscriptas.
- e) Expedir los certificados de inscripción en el Registro de Oferta Pública y otorgar el logotipo del Sistema.
- f) Proveer a todo lo necesario para la conformación de los Tribunales Arbitrales de Consumo.
- g) Realizar todas las acciones pertinentes para cumplir acabadamente con las funciones encomendadas, y con el normal y correcto funcionamiento del Sistema.

⁴³ con una retribución equivalente al noventa y cinco por ciento (95%) de la retribución bruta de nivel Director General. Hasta tanto sean aprobados y cubiertos **por concurso** las estructuras inferiores del Gobierno de la Ciudad, asigna las responsabilidades primarias y designa a partir del 9 de septiembre de 2009, a un agente allí nombrado, como Coordinadora de la Coordinación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dentro de la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

4.3 Estructura organizacional

En éste apartado se analiza la estructura orgánica funcional del ente auditado a los efectos de comprender las funciones de sus unidades administrativas y habilitar de ésta a forma el análisis de su gestión en relación con sus objetivos específicos, sus responsabilidades primarias y su planeamiento estratégico en caso de existir.

4.3.1 Estructura orgánica funcional

Correlación jerárquica de funciones: como se anticipó oportunamente, la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor dependiente de la Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía (SSDCCyC) ha sido durante 2016 la unidad ejecutora (UE 2202) responsable del Programa N°6: Promoción y Desarrollo de la Defensa y Protección del Consumidor. Dicha repartición se encontraba durante ese periodo bajo la Jurisdicción 21 correspondiente a la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Las funciones asignadas a la DGDYPC guardan relación directa con las siguientes responsabilidades primarias de la Jefatura de Gabinete asignadas por el Presupuesto jurisdiccional 2016:

- ***Promueve los cambios culturales necesarios para generar una cultura ciudadana basada en los valores del servicio público, de la convivencia y la participación.***
- ***Coordina la relación estratégica con empresas, tercer sector y actores de la sociedad que fortalezcan la construcción ciudadana.***

Asimismo existe una relación concurrente con las siguientes políticas de la Jefatura de Gabinete estipuladas en el Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016:

- ***Diseña y supervisa el sistema de atención y reclamos de los ciudadanos.***
- ***Entiende en la instrumentación de las políticas que garanticen la defensa***

de los consumidores y usuarios de bienes y servicios

A su vez la **Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía** (autoridad superior inmediata de la DGDYPC) tiene asignadas 3 responsabilidades primarias (1, 7 y 8) que revisten incidencia directa sobre las acciones del ente examinado, a saber:

1. Entender en la **recepción, seguimiento, derivación y respuesta** al vecino **en la resolución de sus reclamos, denuncias, quejas, solicitudes** y demás formas de demanda.
7. Entender en la **aplicación del marco de lealtad comercial**, atendiendo a la defensa de los consumidores en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, e implementar políticas para su fiscalización.
8. Diseñar, instrumentar y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para la consolidación y desarrollo de **políticas destinadas a la protección del consumidor y de la competencia**.

4.3.1.1 Organigrama institucional: en el Gráfico 1 que se observa debajo puede identificarse la ubicación del auditado dentro del organigrama de la Jefatura de Gabinete, mientras que en el Gráfico 2, la estructura interna de la propia DGDYPC provista por el auditado.

Gráfico 1: Organigrama de la Jefatura de Gabinete de Ministros 2016

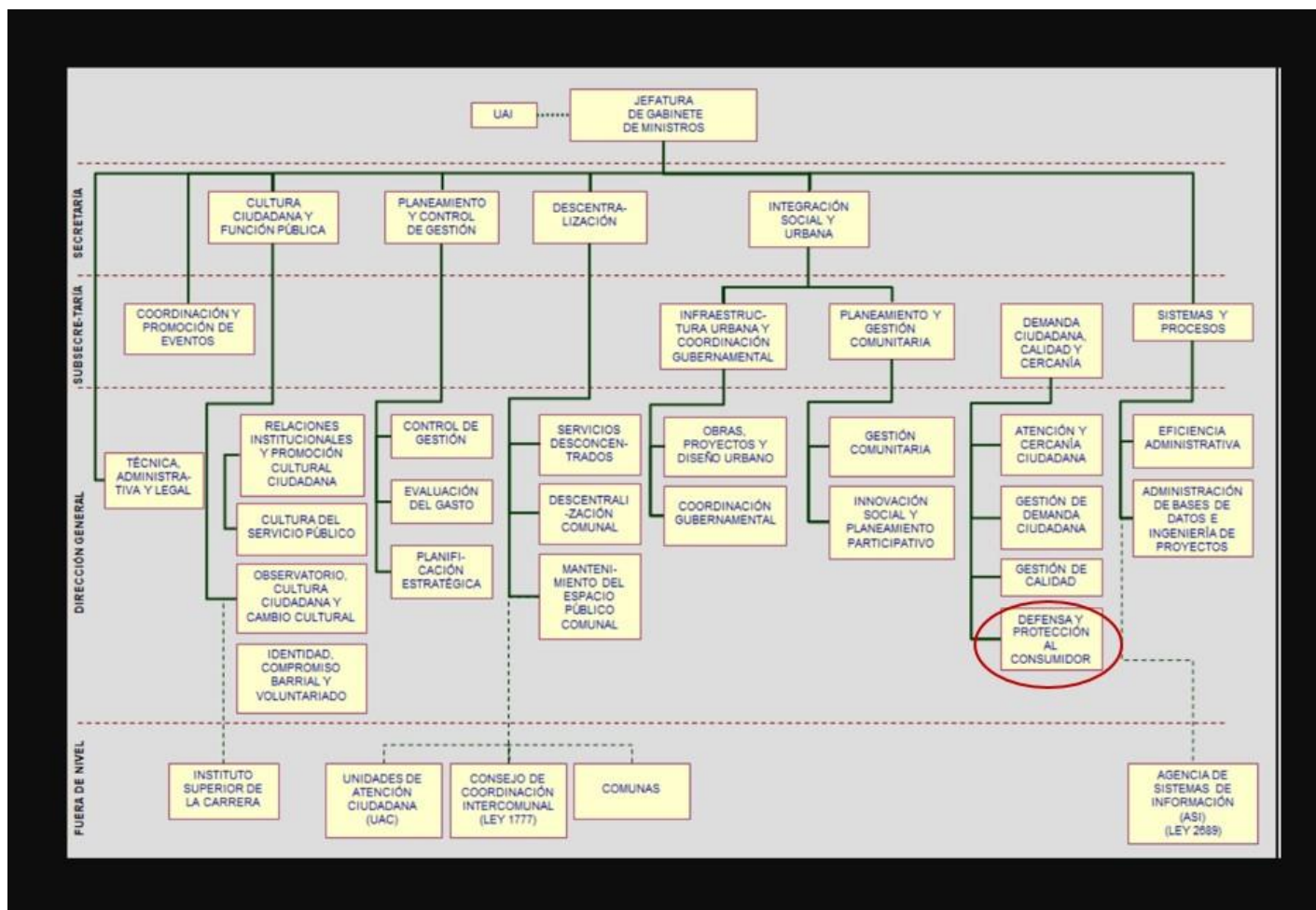
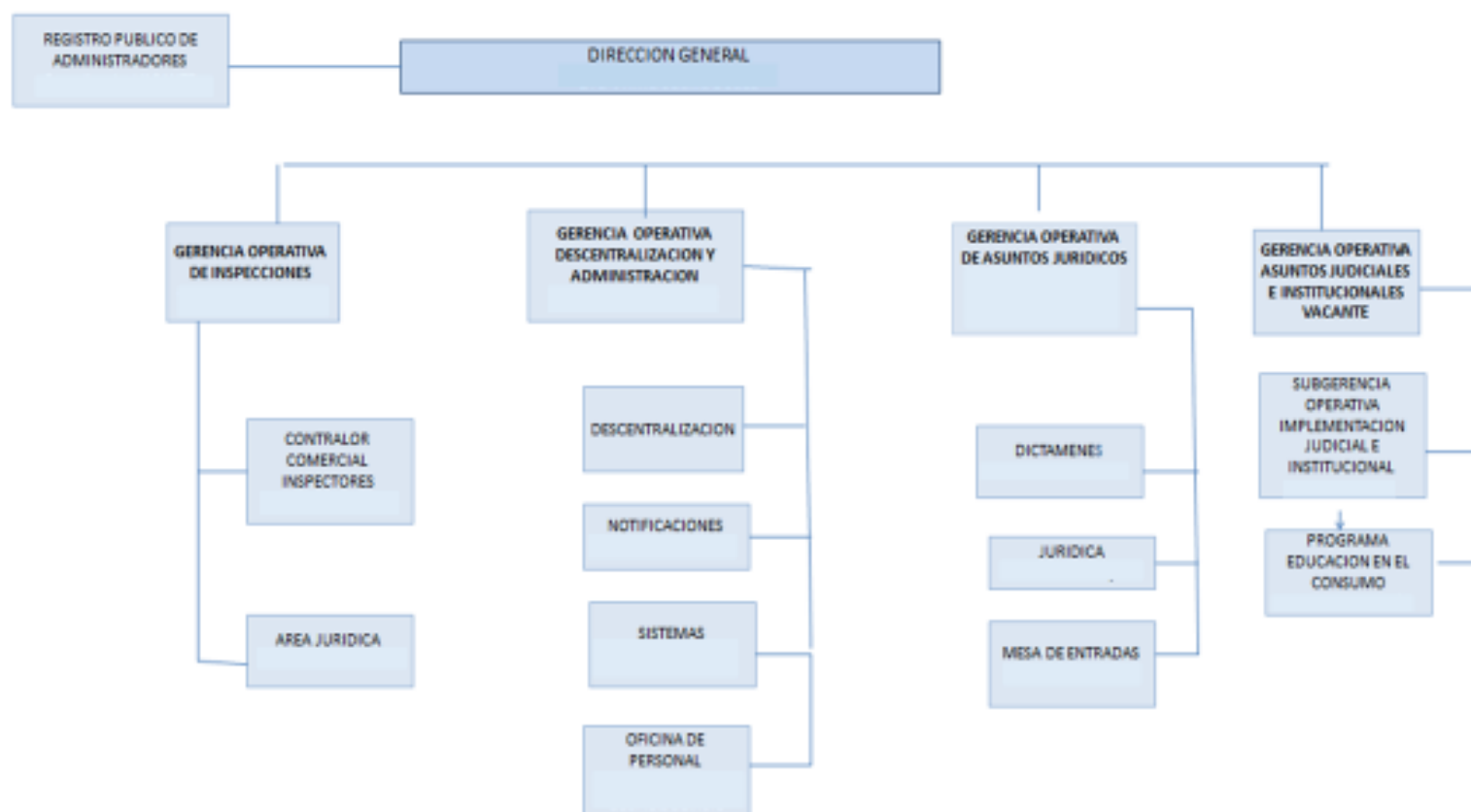


Gráfico 2: organigrama interno DGDyPC

DIRECCION GENERAL DEFENSA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR / ORGANIGRAMA 2016 (DECRETO 363/2015 Y 306/16)



4.3.2 Responsabilidades primarias⁴⁴

De acuerdo a la estructura orgánica funcional del GCBA⁴⁵ - vigente al 01 JUL 2015 - el ente examinado tiene a su cargo **8 responsabilidades primarias**, la primera de carácter general pues engloba toda la actividad de la DGDyPC mientras que las otras siete se enfocan en responsabilidades específicas. Se detalla a continuación las mismas:

1. Ejecutar **políticas destinadas a la protección del consumidor** y del usuario, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos.
2. Promover políticas de lealtad comercial, promoción de la producción y del comercio.
3. Vigilar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 y N° 757 de Defensa del Consumidor y de la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802 para la defensa de los consumidores y usuarios.
4. Designar a los **conciliadores y/o instructores** y regular el contenido de su actuación, conforme las Leyes N° 757 y N° 2.963.
5. Administrar e implementar los **registros** necesarios para la defensa y protección del consumidor.
6. Implementar acciones que favorezcan al **cumplimiento de las leyes** de defensa del consumidor y de lealtad comercial.
7. Entender en todas las cuestiones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 2.963 (**Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**).
8. Intervenir en los **procesos de conciliación** instrumentados en el marco de las competencias asignadas.

⁴⁴ Fuente: https://servicios.agcba.gov.ar/nor_estruc.php. Dirección General de Planificación – Departamento Estructuras Administrativas AGCBA

⁴⁵ Decreto 660/11 y modificatorias.

A su vez, las gerencias dependientes de ésta DG tiene las siguientes acciones a su cargo:

Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos:

- a. Sustanciar y/o gestionar las **actuaciones por infracciones** en materia de defensa del consumidor, lealtad comercial, promoción de la producción y del comercio.
- b. Iniciar y efectuar, las **actuaciones de oficio por infracciones** en materia de defensa del consumidor, lealtad comercial y cualquier otra legislación conexas a la protección de los consumidores y las buenas prácticas comerciales.
- c. Efectuar el **control de legalidad** de los actos administrativos de la Dirección General. Suscribir el informe legal previo al dictado de los actos administrativos de la Dirección General.
- d. Supervisar e intervenir en las **audiencias de conciliación**.
- e. Asistir a la Dirección General en la Administración del **Registro de Medicina Prepaga** y el **Registro de Administradores de Consorcios**.

Esta Gerencia cuenta bajo su nivel con 2 subgerencias con sus respectivas acciones centrales a su cargo:

Subgerencia Operativa Jurídica

- a. Elaborar los **actos administrativos** pertinentes para coadyuvar al cumplimiento de las Leyes N° 24.240 y N° 22.802, de las Leyes N° 757 y N° 2.963 y su normativa complementaria, reglamentaria y modificatoria.
- b. Asistir y asesorar en las **audiencias de conciliación** celebradas.
- c. Asesorar en la **implementación de los registros** necesarios para la defensa y protección del consumidor.

Subgerencia Operativa Dictámenes

- a. Elaborar el dictamen técnico previo al dictado de actos administrativos.
- b. Asistir y asesorar en las actuaciones de oficio por infracciones en materia de defensa del consumidor, lealtad comercial y cualquiera otra legislación conexas a la protección de los consumidores y las buenas prácticas comerciales.

Gerencia Operativa Inspecciones

- Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor.
- Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas.
- Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas.

Gerencia Operativa Descentralización y Administración

- Organizar y efectuar la recepción de **consultas, reclamos y denuncias** de los consumidores, a través de las unidades de recepción en las Unidades de Atención Ciudadana.
- Supervisar la Mesa de Entradas de la Dirección General.
- Realizar las tareas de **soporte administrativo** necesarias para la gestión de la Dirección General.

4.3.3 Objetivos específicos del ente para el período auditado

4.3.3.1 Objetivo general: el objetivo del programa como se mencionó al inicio es vigilar el cumplimiento de las Leyes Nacionales y de la Ciudad que tienen por objeto la protección de los usuarios y consumidores.

4.3.3.2 Objetivos particulares⁴⁶: de acuerdo a lo formalizado en el **Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018** y el Presupuesto 2016, el programa 61 tuvo 6 objetivos particulares para el periodo:

⁴⁶ Fuente: Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC

Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
1. Pre-conciliación	Se insta a las empresas denunciadas para que a través de un contacto previo a la audiencia, generen propuestas de acuerdo al vecino. Objetivo: establecer un canal de negociación entre empresas y vecinos. Ventajas: • incrementa niveles de acuerdo • reducir los tiempos del procedimiento administrativo.	1. Ampliación del proyecto geográficamente a una mayor cantidad de comunas. 2. Inclusión de 14 empresas dentro del sistema; 3. Ampliación del sistema a los rubros: telefonía, electrodomésticos, automotores, bancos, financieras y salud. 4. Se invitaron a participar del proyecto a las 5 empresas más denunciadas dentro de cada rubro. 5. Se acordaron un 69% de las denuncias que tuvieron trámite de pre-conciliación. 6. Encuesta de calidad para los denunciantes beneficiarios del mismo a efectos de conocer su opinión, conformidad o disconformidad con el mismo.	1. Ampliar el proyecto a las 30 empresas más denunciadas en todas las sedes comunales. 2. Mejorar los procesos del sistema para mejorar la atención y el servicio prestado a los vecinos. 3. Aumentar la cantidad de denuncias con trámite pre-conciliatorio y, con ello, 4. Reducir la cantidad de audiencias totales.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC

Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
2. Notificación electrónica	Objetivo: reemplazar las notificaciones en papel por las electrónicas, en relación a la notificación de las audiencias de conciliación. Ventajas: se logra un sistema más efectivo y ecológico.	1. Se amplió el proyecto de notificación electrónica a la totalidad de las comunas 2. se incluyó a 15 empresas pertenecientes a los rubros de telefonía, bancos y financieras, salud y electrodomésticos. 3. Se redujo el tiempo de notificación electrónica a 7 días corridos 4. se logró un alcance de notificación digital a 1300 denuncias.	1. Ampliar el proyecto de notificación electrónica a las 30 empresas más denunciadas ante esta Dirección General. 2. Proyectamos reducir el tiempo de notificación electrónica a 3 días corridos, lo cual representa un 82% menos de tiempo que en la notificación en formato papel.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC

Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
3. Denuncia online	Sistema de tramitación a distancia de denuncias. Objetivo: evitar el tiempo que demanda la tramitación física de la denuncia en las Comunas⁴⁷ Funcionamiento: el vecino ingresa a la web del organismo y crea una denuncia completando los datos de la misma y adjuntando la prueba documental. Ventajas: puede elegir una fecha para la audiencia de conciliación.	- Puesta en funcionamiento del sistema. - Se dispusieron 4 subsanadores en nivel central para poder responder las denuncias el mismo día que ingresan y que el vecino no deba esperar más de un día hábil para sacar audiencias desde que su denuncia es aprobada y subsanada.	Profundizar la difusión y el uso de este sistema de denuncia.

⁴⁷ 4 días desde que recibe una respuesta de la DGDyPC.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC			
Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
4. Educación en el consumo ⁴⁸	Talleres a docentes y alumnos de las escuelas públicas y privadas de la Ciudad y en Colonias de Vacaciones Objetivo: promover la reflexión sobre los derechos y responsabilidades de los consumidores Funcionamiento: charlas, debates y talleres destinado a docentes, directivos, padres y alumnos de escuelas públicas y privadas de todos los niveles educativos⁴⁹.	Se dictaron 32 talleres en diferentes Polideportivos de la Ciudad durante el mes de enero.	Se continuará con el programa y el dictado de talleres.

⁴⁸ El Programa Educación en el Consumo se desarrolla desde comienzos del año 2001, en el marco de un acuerdo firmado con el actual Ministerio de Educación de la Ciudad

⁴⁹ Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/programa-de-educacion-para-el-consumo>.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC			
Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
5. Registro Administradores Consorcios:	Organismo fuera de nivel dependiente de la DGDyPC. Fue creado por la Ley 941 que regula la actividad de la administración de consorcios. Objetivo: brindar asesoramiento a los vecinos consorcistas. Inscribir y otorgar matrícula a las personas que administran consorcios de propiedad horizontal.	1. Se administra y fiscaliza a los casi 5000 Administradores de Consorcios de la CABA. 2. Se incluyó la instancia conciliatoria respecto de las denuncias competentes al Registro Público de Administradores de Consorcios, 3. Se celebraron 420 audiencias correspondientes a denuncias de DGDYPC, de las cuales 97 obtuvieron acuerdo a la fecha. 4. Se recibieron la Declaraciones Juradas relativa al 2014 a través del sistema de Tramitación a Distancia.	1. se profundizará el proceso de conciliación en las denuncias formuladas contra administradores de consorcio, y recibiendo las Declaraciones Juradas a través del sistema Tramitación a Distancia.

Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. Programa 61 DGDyPC			
Acción	Descripción	Alcances 2015	Objetivo 2016
6. Registro NO LLAME	Objetivo: éste registro protege la línea telefónica del usuario adherente de los posibles abusos que puedan surgir del uso del telemarketing. Funcionamiento⁵⁰: el usuario debe inscribirse en el Registro. Las empresas que usen el sistema, no podrán hacer llamados publicitarios.	1. Se registraron 433 empresas 2. se incrementó considerablemente la cantidad de vecinos inscriptos al mismo.	Continuar con el uso del registro incorporando vecinos y empresas que utilizan el telemarketing.

⁵⁰ Por ejemplo, las empresas que utilizan telemarketing pueden consultar el mismo antes de efectuar llamadas.

4.3.3.3 Actividades y desarrollos específicos del ente para el período auditado y plurianual.

Sobre la base de la información proporcionada por la DGDYPC se detallan a continuación las **Principales Líneas de Acción** previstas para el Ejercicio 2016 y explicitadas por el propio órgano a pedido de AGCBA

- Reingeniería y mantenimiento en sistemas de gestión.
- Mejoras en circuitos y procesos administrativos.
- Aumentar el número de empresas adheridas a la notificación electrónica
- Campañas mensuales de difusión de derechos
- Capacitación continua y progresiva (bimestralmente) de los 24 conciliadores a fin de incrementar herramientas y técnicas de negociación
- Llevar a cabo la instrucción de sumario de las denuncias que no arribaron en acuerdo en la etapa de conciliación.
- Llevar a cabo controles diarios, detectando prácticas abusivas y publicidad engañosa en violación a la legislación vigente, e iniciar actuaciones de oficio.
- Atender el 100 % de las solicitudes ingresadas por la web mediante el sistema SUACI
- Continuar con el programa de Educación en el Consumo, dictando talleres en Colonias de Vacaciones y Escuelas de la Ciudad de Buenos Aires.
- Tramitar los oficios judiciales, pedidos de la Defensoría del Pueblo o presentaciones ciudadanas
- Supervisar los procesos de ejecución de certificados de deuda
- Realizar el seguimiento de expedientes de recurso directo ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Tributario de la CABA.

4.3.4 Indicadores de estructura organizacional

Tipología de indicadores utilizados: los indicadores desarrollados se han enfocado en diversas variables que se detallan a continuación:

4.3.4.a Indicadores de universo de control

Indicadores relacionados con el universo de control del ente examinado, es decir, aquellas unidades sobre las que aplican sus responsabilidades primarias. Para el caso que concierne a la presente auditoría: comercios, empresas.

Indicador 1 = DGC a (Densidad Geográfica Comercial)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la densidad de la superficie a controlar por la DGDyPC. Se trata de un promedio, es decir: supone una distribución uniforme de las unidades físicas a controlar (comercios) en la superficie de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho en otras palabras, cuántos comercios tiene la ciudad en promedio por cada km2.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{n comercios CABA}^{51}}{\text{Superficie CABA}}$$

DGC a = 170,3 comercios / km2

El indicador DGC tipo a, arroja un valor de 170,3 comercios por cada km2 que tiene la ciudad y que es inspeccionado por la planta de agentes de la DGDyPC. Si se pretendiera mantener los estándares de control físico vigentes (kilómetros cuadrados promedio por cada inspector en funciones) la cantidad de agentes deberá crecer en proporción directa al aumento de la densidad medida por el presente indicador.

Indicador 2 = DGC b (Densidad geográfica comercial)

Objetivo: idéntico al DGC tipo a, a diferencia de la unidad de superficie tomada para la medición. En éste caso se medirá en manzanas.

⁵¹ Fuente: 14 MAY 17 <http://www.ambito.com/882798-en-la-ciudad-hay-un-comercio-cada-84-habitantes>:

Datos de FECOBA (Federación de Comercio e Industria de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

La Ciudad de Buenos Aires tiene la mayor penetración de locales registrados por habitantes al contar con un comercio cada 84 habitantes, señaló hoy un informe privado.

Según datos de la Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires (FECOBA), elaborados en base a información oficial, "la penetración sería mayor aún si no fuera por el fuerte peso que tiene la venta ilegal".

Así, indicó que Capital Federal cuenta con "la mayor penetración de locales registrados por habitantes, al tener un comercio cada 84 habitantes, cuando en el promedio país es de 264,4 habitantes por comercio y si se toman todas las jurisdicciones sin CABA, el promedio es de 1 cada 317 habitantes".

Fórmula=
$$\frac{n \text{ comercios CABA}}{n \text{ manzanas CABA}}$$

DGC a = 2,8 comercios / manzana

La densidad promedio de la Ciudad es de casi 3 comercios por manzanas. No obstante ello, debe remarcarse que se trata de valores promedios, lo cual explica que puedan existir diferencias importantes en los valores según la zona de la ciudad que se tome en cuenta. En efecto hay zonas densamente comerciales y otras que no. Eso explica también las políticas de circuitos inspectivos del organismo, que como se verá oportunamente en este Informe, contempla corredores de control especiales para las avenidas y sectores de mayor densidad comercial.

Indicador 3 = DenGeC a (Densidad Geográfica Conflictual) km²

Objetivo: idéntico al DGC a, excepto en la variable de control tomada para la medición. En éste caso es comercios denunciados.

Fórmula=
$$\frac{n \text{ comercios denunciados CABA}}{\text{superficie CABA km}^2}$$

DenGeC a = 15,7 comercios denunciados / km²

La densidad promedio del conflicto de la Ciudad en materia de comercios denunciados en 2016 fue de 15,7 por cada km². Se mantiene aquí la aclaración relativa a la naturaleza de los valores promedios.

Indicador 4: DenGeC b (Densidad Geográfica Conflictual) manzanas

Objetivo: idéntico al **DenGeC a**, excepto en la unidad de superficie tomada para la medición. En éste caso se medirá en manzanas.

Fórmula=
$$\frac{n \text{ comercios denunciados CABA}}{n \text{ manzanas CABA}}$$

DenGeC b = 0,26 comercios / manzana

De acuerdo al valor del indicador, cada 3,85 manzanas de la CABA fue denunciado un comercio. Esto nos permite establecer en términos promedio la densidad de los conflictos que existieron en 2016 en materia de derechos del consumidor afectados.

4.3.4.b. Indicadores de universo organizacional

En éste apartado se han incorporado Indicadores relacionados con el universo organizacional del ente examinado, es decir, aquellos factores que conforman la estructura operativa del ente para el normal cumplimiento de sus responsabilidades primarias. Para el caso de la presente auditoría: inspectores; audiencistas, abogados, personal administrativo, presupuestos, días de gestión, etc.

Aclaración: debido al formato organizativo del presente informe, varios indicadores relativos al universo organizacional fueron incluidos en el análisis de las operaciones centrales del ente (inspecciones, conciliaciones, tratamiento de denuncias, etc). Por tal motivo sólo se citan aquí los indicadores relacionados con el resto de los componentes de estructura.

Indicador 5 = DPC (Densidad Presupuestaria de Contralor) comercios

Objetivo: este indicador permite establecer el promedio del presupuesto o inversión planificada al inicio del periodo por cada comercio alcanzado por la jurisdicción de control de la DGDyPC. En otras palabras cuál fue el presupuesto disponible para cumplir con el servicio de contralor de los comercios de la CABA en relación al respeto de los derechos del consumidor.

Fórmula =
$$\frac{\text{Presupuesto total Vigente DGDyPC}}{n \text{ comercios CABA}}$$

DPC 2016 = 1724,2 \$/comercio

La inversión disponible a nivel presupuestario por parte del auditado - teniendo un universo a controlar de 34.407 comercios en la CABA⁵² - fue de 1724,2 pesos por cada unidad bajo su jurisdicción.

Indicador 6 = DCC (Densidad de Costos de Contralor) comercios

Objetivo: este indicador permite dimensionar el gasto anual promedio insumido por el servicio de protección de derechos del consumidor en función del universo a controlar por la repartición auditada (presupuesto efectivamente ejecutado para cumplir con el servicio descripto).

Fórmula =
$$\frac{\text{Presupuesto total Devengado DGDyPC}}{\text{n comercios CABA}}$$

DCC 2016 = \$1.670,0 / comercio

El indicador establece que durante 2016 el funcionamiento global de la DGDyPC por cada comercio de la CABA susceptible de ser inspeccionado demandó una suma del orden de los 1.670 pesos.

4.4 Estructura financiera

En el presente acápite se detalla la composición y evolución de la estructura presupuestaria del ente examinado sobre la base de la información proporcionada por el Presupuesto 2016 y la Cuenta de Inversión 2016. Para ello se analizó la distribución del Presupuesto 2016, según Ley N° 5495, promulgada por Decreto N° 9/16, el Resumen de Ejecución Presupuestaria expuesto en la Cuenta de Inversión 2016 y el Listado de Transacciones 2016 del SIGAF, brindado por Contaduría General de la Ciudad de Buenos Aires.

⁵² Fuente. Valores elaborados por el auditor a partir de los datos de FECOBA citados en <http://www.ambito.com/882798-en-la-ciudad-hay-un-comercio-cada-84-habitantes>

El análisis del presupuesto de la DGDyPC se desarrolla con ajuste al siguiente esquema: en el primer apartado se describe la evolución general del presupuesto asignado al organismo en forma comparada con sus órganos superiores, a saber (siguiendo la línea ascendente): *Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Jefatura de Gabinete de Ministros y Jefatura Gobierno de la CABA*. Para ello se analiza la evolución en cada uno de los niveles jerárquicos citados de las sucesivas etapas presupuestarias, es decir: el Crédito de Sanción (inicial), las modificaciones del mismo, el presupuesto surgido de las mismas denominado Presupuesto Vigente y el Devengado que refleja el nivel de ejecución de dicho presupuesto. Finalmente se observará en la última columna el saldo resultante de ese mismo presupuesto por no haber sido ejecutado. Todo lo antedicho se refleja en el punto **4.4.1.a Evolución Presupuestaria comparada**.

En el punto 4.4.1.b se describe la composición presupuestaria sancionada originalmente en favor del Programa examinado de modo de enmarcar financieramente el lugar y peso ocupado por la Unidad ejecutora del mismo dentro de la Planificación original del Gobierno de la CABA. A continuación se detallan las modificaciones que experimentó el citado presupuesto original que desembocan en el presupuesto vigente, es decir aquel con el cual operó efectivamente el ente para llevar adelante sus funciones (apartado 4.4.1.c) Finalmente se analizan los niveles de ejecución de dicho presupuesto.

4.4.1 Estructura presupuestaria de la DGDyPC

El Cuadro 1 despliega la estructura presupuestaria de la DGDYPC, su composición original y la evolución experimentada a partir de las modificaciones introducidas así como de su ejecución.

Cuadro 1: Presupuesto DGDYPC: composición.

Prog	Inc	Ppal	Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	Crédito Devengado	Saldo no Utilizado
61			DGDyPC	53.526.054,00	5.802.426,00	59.328.480,00	57.458.899,95	1.869.580,05
61	1		Gastos en Personal	45.710.473,00	5.387.976,00	51.098.449,00	51.098.435,69	13,31
61	1	1	Personal Permanente	43.591.698,00	35.239,00	43.626.937,00	43.626.932,90	4,10
61	1	2	Personal Temporario	0	1.067.343,00	1.067.343,00	1.067.340,65	2,35
61	1	4	Asignaciones Familiares	379.766,00	15.144,00	394.910,00	394.910,00	0,00
61	1	5	Asistencia Social Al Personal	700.017,00	-80.171,00	619.846,00	619.844,26	1,74
61	1	6	Beneficios Y Compensaciones	0	4.654.659,00	4.654.659,00	4.654.658,08	0,92
61	1	7	Gabinete De Autoridades Superiores	896.392,00	-360.730,00	535.662,00	535.660,92	1,08
61	1	8	Contratos Por Tiempo Determinado	142.600,00	56.492,00	199.092,00	199.088,88	3,12
61	2		Bienes De Consumo	102.299,00	220.637,00	322.936,00	322.929,66	6,34
61	2	1	Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	1.403,00	32.500,00	33.903,00	33.902,36	0,64
61	2	2	Textiles Y Vestuario	2.520,00	22.768,00	25.288,00	25.288,00	0,00
61	2	3	Pulpa, Papel, Cartón Y Sus Productos	44.998,00	55.242,00	100.240,00	100.237,59	2,41
61	2	5	Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	3.120,00	-2.901,00	219	219	0,00

61	2	6	Productos De Minerales No Metálicos	404	-364,00	40	40	0,00
61	2	7	Productos Metálicos	1.600,00	-265,00	1.335,00	1.333,50	1,50
61	2	9	Otros Bienes De Consumo	48.254,00	113.657,00	161.911,00	161.909,21	1,79
61	3		Servicios No Personales	7.644.882,00	-1.013.862,00	6.631.020,00	4.767.669,80	1.863.350,20
61	3	1	Servicios Básicos	341.521,00	400.772,00	742.293,00	742.291,15	1,85
61	3	2	Alquileres Y Derechos	2.213.357,00	-466.116,00	1.747.241,00	1.693.295,56	53.945,44
61	3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	39.000,00	1.418.773,00	1.457.773,00	1.457.772,42	0,58
61	3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	4.885.304,00	-2.526.591,00	2.358.713,00	549.310,67	1.809.402,33
61	3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	165.700,00	-80.700,00	85.000,00	85.000,00	0,00
61	3	9	Otros Servicios	0	240.000,00	240.000,00	240.000,00	0,00
61	4		Bienes De Uso	68.400,00	1.207.675,00	1.276.075,00	1.269.864,80	6.210,20
61	4	3	Maquinaria Y Equipo	46.800,00	1.229.275,00	1.276.075,00	1.269.864,80	6.210,20
61	4	8	Activos Intangibles	21.600,00	-21.600,00	0	0	0,00

4.4.1.a Evolución Presupuestaria comparada: el presupuesto asignado originalmente para el Ejercicio 2016 la Dirección General Defensa y Protección del Consumidor fue de **\$53.526.054,00**. El Cuadro 2 detalla la evolución comparada del presupuesto entre DGDYPC y sus órganos superiores.

Cuadro 2: Evolución Presupuestaria comparada

Jur	U E	Prog	Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	Devengado	Saldo No Utilizado
			Gobierno CABA	131.578.474.583⁵³	15.468.235.283	147.046.709.866	144.200.783.880	2.845.925.986
21			Jefatura Gabinete Ministros	1.238.368.676,00	1.746.579.161,00	2.984.947.837,00	2.953.171.380,46	31.776.456,54
21	320		SS. Demanda ciudadana, calidad y cercanía	2.308.194,00	40.593.241,00	42.901.435,00	42.865.255,64	36.179,36
21	2202	61	DGDYPC	53.526.054,00	5.802.426,00	59.328.480,00	57.458.899,95	1.869.580,05

Como puede observarse en el Cuadro 2, las modificaciones aplicadas sobre el presupuesto original de la DGDYPC fueron del orden del 10,8% lo que representa un incremento cercano a 1 por cada 10 pesos originalmente asignados a la repartición.

⁵³ PRESUPUESTO anexo III - Distributivo 2016

En el orden de las modificaciones el incremento presupuestario de la DGDyPC fue más de 13 veces inferior al recibido por toda la Jefatura de Gabinete de Ministros (141%).

Comparado con las modificaciones aplicadas sobre el presupuesto global de la administración el incremento presupuestario porcentual fue muy similar. En efecto la Administración globalmente incrementó su presupuesto original en 11,8 puntos porcentuales, es decir solamente un 1% más que el incremento experimentado por el ente auditado.

4.4.1.b Análisis de distribución presupuestaria original

Es de utilidad recordar que un programa es una categoría programática que expresa el proceso de producción de bienes o servicios terminales dentro de una jurisdicción o entidad. Se trata de la categoría programática de mayor nivel en el diseño presupuestario.

Para el caso que se examina en éste Informe, se trata del Programa 61 y los bienes terminales (puestos a disposición de la ciudadanía) que proporciona son todos los relativos a la Promoción de la Defensa y Protección del Consumidor. En sentido inverso, una actividad es la categoría programática de menor nivel en el proceso presupuestario y expresa la producción o provisión de bienes o servicios intermedios.

También produce bienes y servicios intermedios como apoyo a las unidades organizacionales del gobierno (v. G. Actividades de conducción de la DGDYPC; actividades administrativas, de comunicación y difusión; etc).

- **Distribución de créditos por Actividad:** como se desprende de la observación del Cuadro 3, casi 7,5 de cada 10 pesos del presupuesto original fueron asignados a las actividades administrativas y de servicios generales

mientras que 2,3 pesos de cada 10 se planificaron para sostener las actividades de conducción del programa. En lo referente a la educación para el consumo, esta ocupó 1 peso de cada 100 asignados originalmente al presupuesto de la DGDyPC. Por último el presupuesto destinado al funcionamiento de los tribunales arbitrales de consumo de la CABA recibió solamente 4 de cada 10.000 pesos y los relevamientos y controles 28.

Cuadro 3: Composición presupuestaria por Actividad

Programa 61			
Act	Descripción	Importe	%
1	conducción	12.224.511,00	22,84
2	administración y servicios generales	40.537.705,00	75,73
15	educación en el consumo	588.867,00	1,10
16	funcionamiento de los tribunales arbitrales de consumo de la CABA	23.117,00	0,04
17	relevamientos y controles en defensa del consumidor	151.854,00	0,28
	Totales	53.526.054,00	100,00

Fuente: Distribución Presupuestaria 2016

Como puede observarse, la actividad 2 de administración y servicios generales es la más intensiva en lo que respecta al consumo de créditos presupuestarios, mientras que los Tribunales arbitrales de consumo se ubican en el polo opuesto debido como se verá oportunamente a la no implementación del Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad⁵⁴. La segunda actividad en importancia, con casi 23 puntos del presupuesto planificado originalmente fue la relativa a la conducción del organismo.

⁵⁴ Fuente: entrevista digital a DG: correo oficial DGDyPC, fecha 28 AGO 18, 14:39.

Gráfico 3



- **Distribución de los créditos por Inciso:** la distribución por incisos detallada en el Cuadro 4 evidencia que la planificación presupuestaria inicialmente se concentró fuertemente en los gastos de personal, los cuales consumieron más del 86% del presupuesto vigente, seguido del destinado a los servicios no personales con el 11,2%.

Cuadro 4: Distribución de los créditos por Inciso

Inc	Descripción	Vigente	% Presup
	Defensa y Protección del Consumidor	59.328.480,00	100,00
1	Gastos en personal	51.098.449,00	86,13
2	Bienes de consumo	322.936,00	0,54
3	Servicios no personales	6.631.020,00	11,18
4	Bienes de uso	1.276.075,00	2,15

Fuente: SIGAF 2016

4.4.1.c Análisis de las modificaciones presupuestarias

La unidad ejecutora en su conjunto experimentó una ampliación presupuestaria del orden del 10,84%, lo que representa una suma superior a los \$ 5,8 millones.

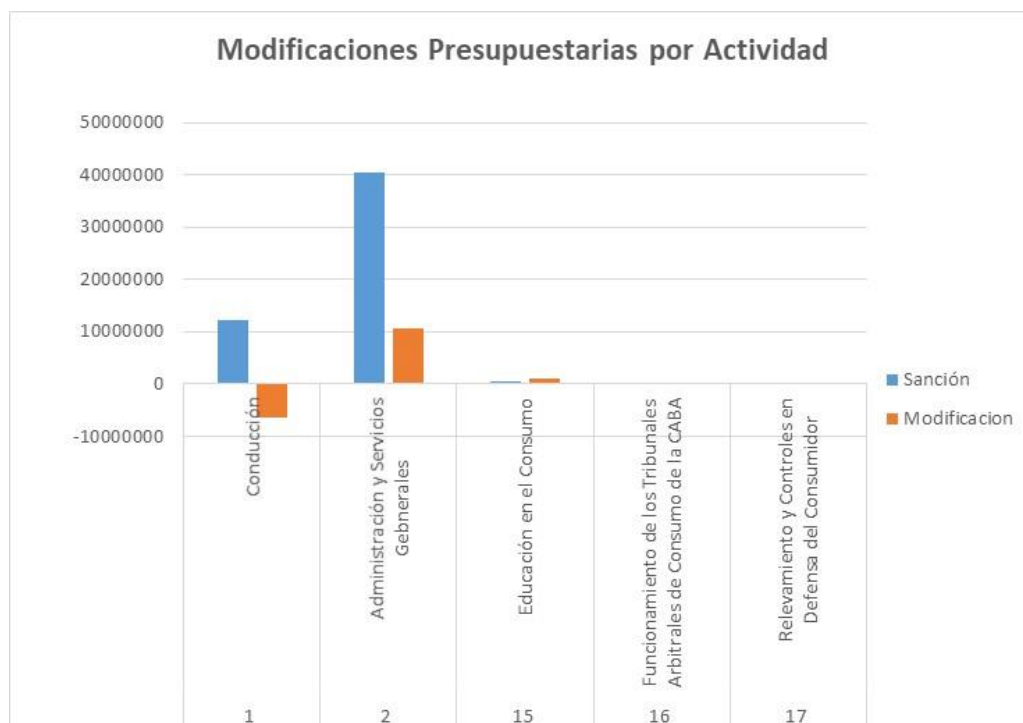
Modificaciones al Crédito Inicial por Actividad: se exponen en el Cuadro que sigue:

Cuadro 5: Modificación de créditos por Actividad

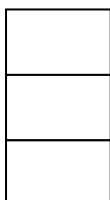
Act	Descripción	Sanción	Modificación	Vigente	% modif
1	Conducción	12.224.511,00	-6.411.661,00	5.812.850,00	-52,5
2	Administración y Servicios Generales	40.537.705,00	10.717.074,00	51.254.779,00	26,4
15	Educación en el Consumo	588.867,00	1.041.176,00	1.630.043,00	176,8
16	Funcionamiento de los TAC de la CABA	23.117,00	216.883,00	240.000,00	938,2
17	Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor	151.854,00	238.954,00	390.808,00	157,4
	TOTALES	53.526.054,00	5.802.426,00	59.328.480,00	10,8

Fuente: Distribución Presupuestaria 2016, Cuenta de Inversión 2016 y SIGAF 2016

Gráfico 4: Modificación de créditos por Actividad



- **Modificaciones significativas en todas las actividades:** todas las actividades del Programa, experimentaron modificaciones de importancia aunque las implicancias sean diferentes en cada caso debido a las diferencias en los montos absolutos. En valores absolutos la modificación más importante fue el incremento de \$10,7 millones para administración y servicios generales (26, \$% respecto al presupuesto original).
- **Mayor modificación porcentual:** en términos proporcionales la más notoria modificación la experimentó el presupuesto destinado al *Funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo* con un aumento del 938%, aunque en cifras absolutas los valores fueron reducidos si se tiene en cuenta que la suma incorporada a su presupuesto original fue de 216 mil pesos sobre un presupuesto total del organismo de 59,3 millones de pesos.
- La actividad 17, correspondiente a acciones inspectivas también sufrió modificaciones sustantivas, dado que incrementó sus créditos en 157,3% alcanzando los 390,8 mil pesos.



- **Reducción en actividades de conducción:** tanto por el monto como por la proporción es la actividad que mayor transformación experimentó dado que sufrió una reducción de 52,4 pesos por cada 100 que tenía asignados. En valores absolutos eso significó una merma de 6,4 millones de pesos. En otros términos, esto significa que 10,8% del presupuesto vigente total del organismo fue reasignado a otras actividades en detrimento de ésta.

Modificación de créditos por incisos: se detallan en el cuadro que sigue:

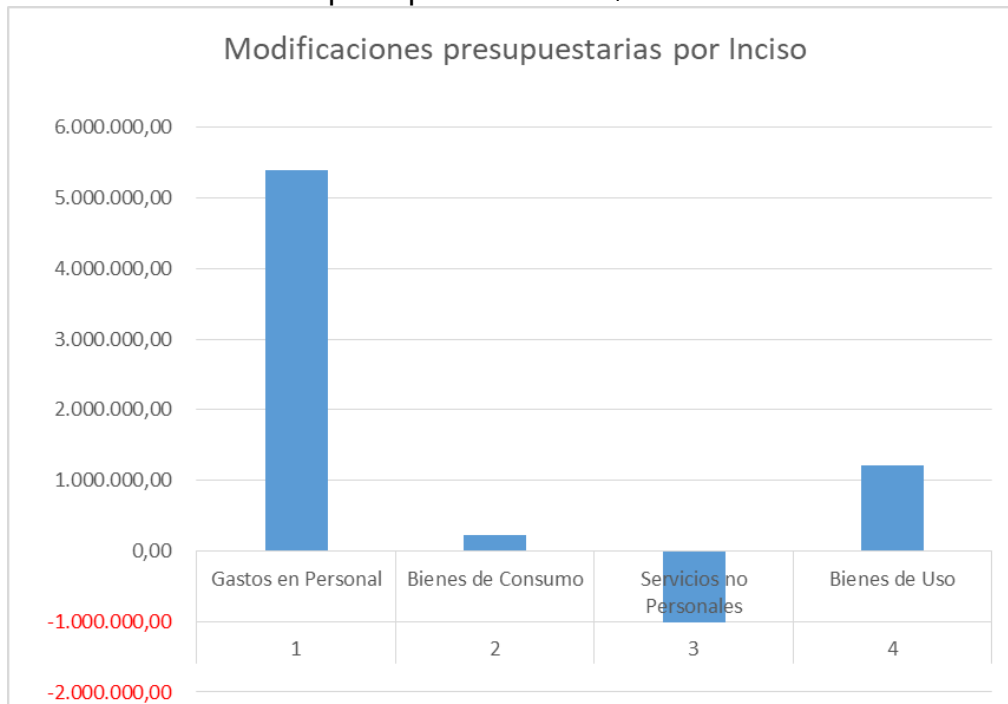
Cuadro 6: Modificaciones al Crédito Inicial por Inciso

Inc.	Descripción	Sanción	Modificaciones	Vigente	% modif
1	Gastos en Personal	45.710.473,00	5.387.976,00	51.098.449,00	11,8
2	Bienes de Consumo	102.299,00	220.637,00	322.936,00	215,7
3	Servicios no Personales	7.644.882,00	-1.013.862,00	6.631.020,00	-13,3
4	Bienes de Uso	68.400,00	1.207.675,00	1.276.075,00	1.765,6
	TOTALES	53.526.054,00	5.802.426,00	59.328.480,00	10,8

Fuente: Distribución Presupuestaria 2016, Cuenta de Inversión 2016 y SIGAF 2016

Todos los incisos excepto el correspondiente a los servicios no personales experimentaron una suba presupuestaria. La más notoria se verifica en materia de bienes de uso con una cota porcentual de 1.765,6 puntos. Los bienes de consumo por su parte recibieron triplicaron su presupuesto originario alcanzando una cifra cercana a los 323 mil pesos. Los gastos en personal evidenciaron aumentos cercanos al 12%. Finalmente, el inciso 3 fue experimentó una reducción del 13,3 lo que equivale a un recorte superior a 1 millón de pesos en servicios no personales. El gráfico 5 representa en barras la situación:

Gráfico 5: modificaciones presupuestarias en \$ millones



4.4.1.d Análisis de la ejecución presupuestaria

Presupuesto devengado por Actividad respecto al Total del programa: se analiza aquí la proporción insumida efectivamente por cada actividad respecto al presupuesto total disponible (vigente). De acuerdo a la ejecución presupuestaria de la DGDyPC se extrajeron los siguientes resultados: el organismo ejecutó casi la totalidad de su presupuesto disponible (96,9%). Si se analiza cuantos créditos fueron insumidos por cada actividad del ente respecto al presupuesto total disponible los resultados se desagregan de la siguiente forma: el 86,3% fue consumado por las actividades administrativas y de servicios generales en tanto que la actividad de conducción del ente absorbió 7,4 puntos del presupuesto vigente y 2,1 puntos se destinaron a las actividades relativas a la educación para el consumo. Por ultimo las menores proporciones quedaron destinadas al Funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo de la CABA (0,4%) y a las actividades de Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor (0,7%).

Cuadro 7 Presupuesto devengado por Actividad:

Act	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev. Act /Vig.total
1	Conducción	5.812.850,00	4.384.229,36	7,4
2	Administración y Servs Grales	51.254.779,00	51.200.821,82	86,3
15	Educación en el Consumo	1.630.043,00	1.243.040,77	2,1
16	Funcionamiento de los TAC CABA	240.000,00	240.000,00	0,4
17	Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor	390.808,00	390.808,00	0,0
	TOTALES	59.328.480,00	57.458.899,95	96,9

Presupuesto devengado por Actividad respecto a su presupuesto vigente:

se analiza aquí el grado de ejecución del presupuesto disponible (vigente) para cada actividad del programa. Como puede visualizarse en el Cuadro 8, todas las actividades reflejaron un alto grado de ejecución de su presupuesto aunque algunas alcanzaron la ejecución plena (Funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo CABA y Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor) o muy cercanas al 100% (Administración y Servicios Generales) mientras que otras se ubicaron cercanas a las tres cuartas partes del presupuesto disponible (Conducción y Educación en el Consumo).

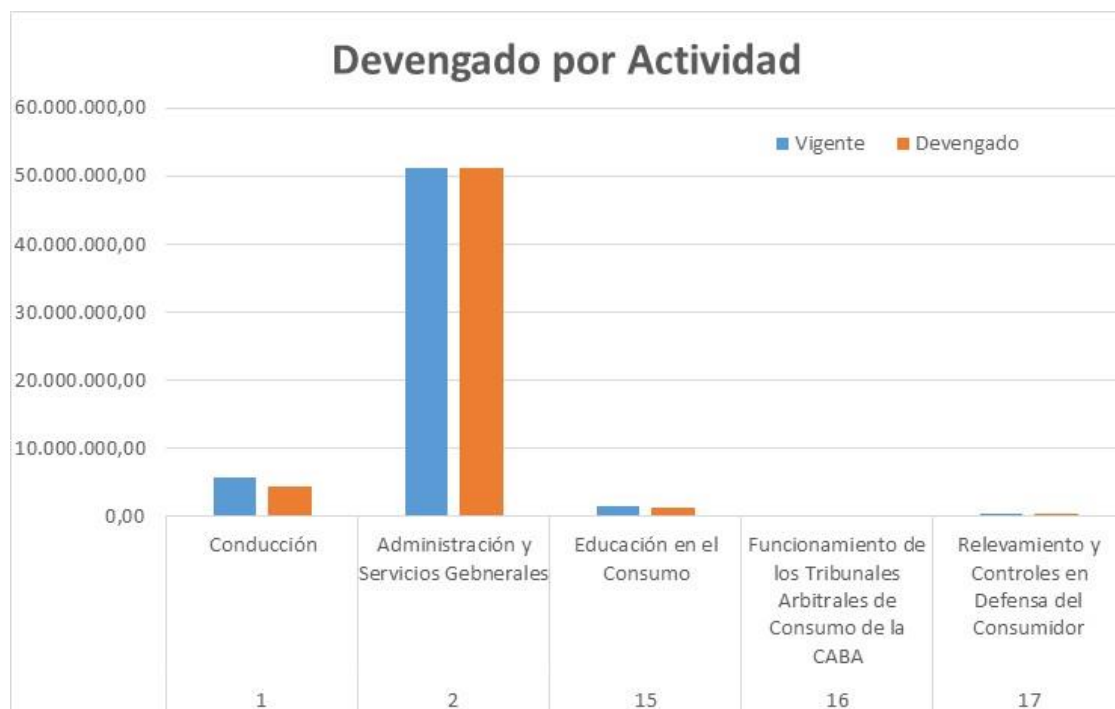
Esta desagregación particular del presupuesto de la DGDyPC permite observar algunos detalles de importancia analítica: su actividad de mayor absorción presupuestaria (administración y servicios generales) también verificó una ejecución total de dicho presupuesto mientras que una actividad relacionada con uno de los objetivos principales del organismo como lo es la Educación para el consumo además de recibir una proporción muy baja del presupuesto total del ente evidenció una subejecución del orden del 23,7%. Las actividades 16 y 17 si bien recibieron una proporción inferior al 1% del presupuesto total ejecutaron la totalidad de sus créditos.

Cuadro 8: Presupuesto devengado por Actividad respecto a su presupuesto

Act	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev. Act /Vig.act
1	Conducción	5.812.850,00	4.384.229,36	75,4
2	Administración y Servs Grales	51.254.779,00	51.200.821,82	99,9
15	Educación en el Consumo	1.630.043,00	1.243.040,77	76,3
16	Funcionamiento de los TAC CABA	240.000,00	240.000,00	100,0
17	Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor	390.808,00	390.808,00	100,0
	TOTALES	59.328.480,00	57.458.899,95	96,9

Fuente: SIGAF 2016

Gráfico 6: Presupuesto devengado por Actividad respecto a su presupuesto vigente.



Ejecución presupuestaria por Incisos: el Cuadro 9 detalla el presupuesto devengado en cada inciso sobre el total del presupuesto disponible (vigente)

para dicho inciso. Los incisos correspondientes al Gasto en personal y a los Bienes de uso fueron totalmente ejecutados, de manera similar a lo ocurrido con los bienes de uso (99,5 pesos de cada 100). Para el caso de los servicios no personales se verifica una subejecución del 28,1%. Finalmente, la ejecución global del presupuesto de la DGDyPC fue del orden del 96,85%, que expresado en otros términos representó una subejecución de \$1.869.580.

Cuadro 9: Grado de ejecución presupuestaria por inciso sobre el Presupuesto total vigente⁵⁵:

Inc.	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev.inc/Vig.inc
1	Gastos en Personal	51.098.449,00	51.098.435,69	100,00
2	Bienes de Consumo	322.936,00	322.929,66	100,00
3	Servicios no Personales	6.631.020,00	4.767.669,80	71,90
4	Bienes de Uso	1.276.075,00	1.269.864,80	99,51
	TOTALES	59.328.480,00	57.458.899,95	96,85

Fuente: SIGAF 2016

Gráfico 7: ejecución presupuestaria por inciso sobre el Presupuesto total vigente



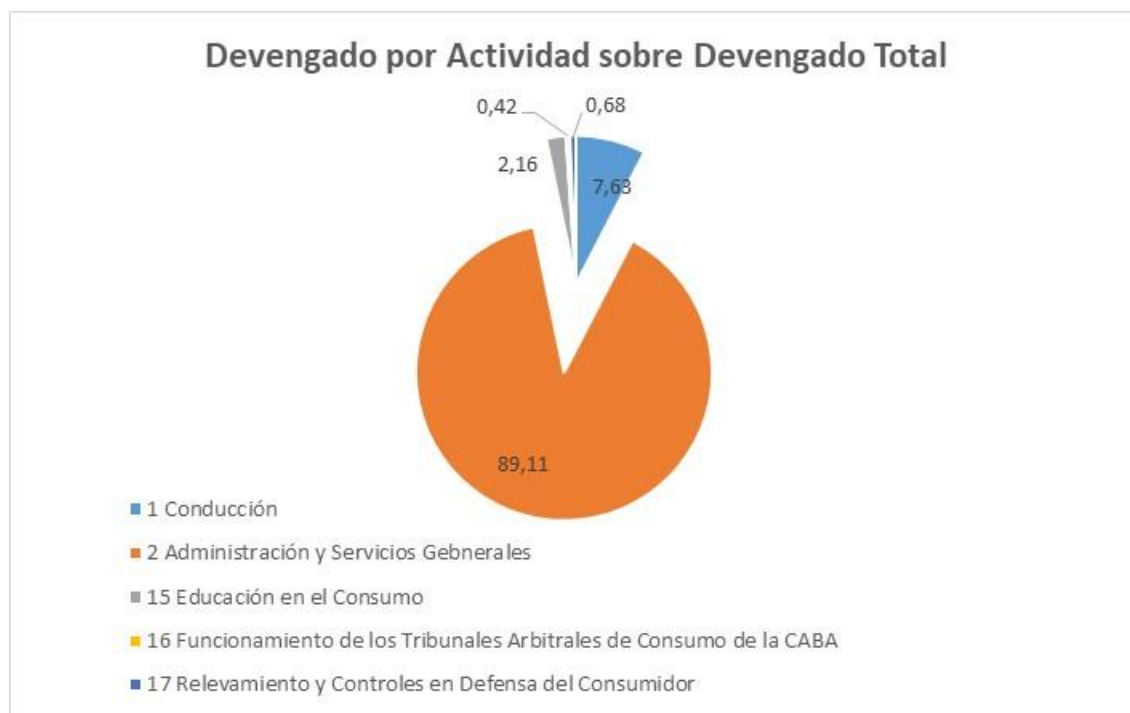
⁵⁵ según el listado de Transacciones 2016 y su incidencia porcentual sobre el presupuesto vigente:

Cuadro 10: Presupuesto devengado por Actividad, según las transacciones realizadas en el ejercicio bajo análisis, lo expuesto en Cuenta de Inversión 2016 y su incidencia porcentual sobre el Devengado Total:

Act	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev.act /Vig total
1	Conducción	5.812.850, ⁰⁰	4.384.229, ³⁶	7,6
2	Administración y Servicios Generales	51.254.779, ⁰⁰	51.200.821, ⁸²	89,1
15	Educación en el Consumo	1.630.043, ⁰⁰	1.243.040, ⁷⁷	2,2
16	Funcionamiento de los TAC CABA	240.000, ⁰⁰	240.000, ⁰⁰	0,4
17	Relevamiento y Controles en Defensa del Consumidor	390.808, ⁰⁰	390.808, ⁰⁰	0,7
	TOTALES	59.328.480,⁰⁰	57.458.899,⁹⁵	100,0

Fuente: Cuenta de Inversión 2016

Gráfico 8



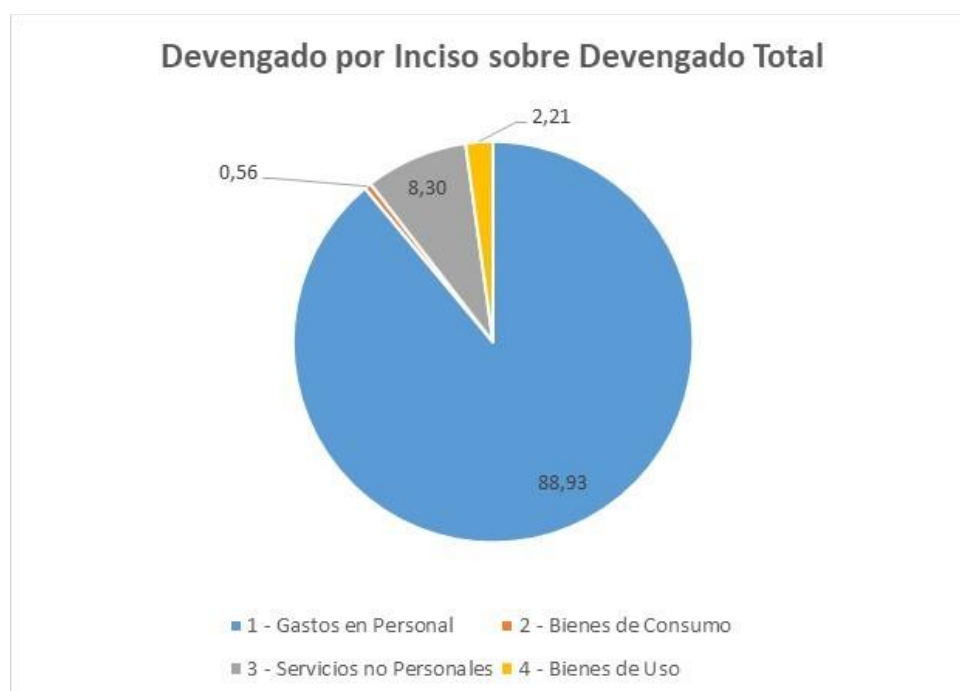
Cuadro 11: Presupuesto devengado por Inciso, según las transacciones realizadas en 2016, lo expuesto en Cuenta de Inversión y su incidencia porcentual sobre el Devengado Total:

Inciso	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev/Vig.total
1	Gastos en Personal	51.098.449,00	51.098.435,69	88,93
2	Bienes de Consumo	322.936,00	322.929,66	0,56
3	Servicios no Personales	6.631.020,00	4.767.669,80	8,30
4	Bienes de Uso	1.276.075,00	1.269.864,80	2,21
	TOTALES	59.328.480,00	57.458.899,95	96,85

Fuente: Cuenta de Inversión 2016 y SIGAF 2016

De acuerdo a lo observable en el cuadro precedente, de cada 100 pesos disponibles en el presupuesto, 88,9 se ejecutaron para gastos de personal de planta mientras que 8,3 fueron destinados a los servicios no personales, 2,2 a los bienes de uso mientras que los bienes de consumo afectaron solamente 0,6% del presupuesto vigente.

Gráfico 9



4.4.2 Metas Físicas

Se registra una única meta física establecida presupuestariamente, cuya Unidad de Medida es “*Tramites Atención de Consumidores*”. Dicha meta fue de 14.555 Trámites. A los fines de realizar un análisis de su ejecución y sobre la base de la información brindada en la Cuenta de Inversión y la correspondiente al Presupuesto aprobado correspondiente a 2016, se ha elaborado el siguiente cuadro:

Cuadro 12: Metas físicas

Ejecución Física Anual	Unidad de medida	meta	Realizado	Varia ción	% Variac.
Tramites Atención de Consumidores	Tramite	14.555	14.271	-284	-1,95

Fuente: Distribución Presupuestaria 2016 y Cuenta de Inversión 2016

Se han realizado, según lo informado en la Cuenta de Inversión, 284 tramites menos que los proyectados para el año 2016, lo que representa un 1,95% de desvió negativo.

Conclusiones

- El presupuesto asignado para el organismo en examen fue de \$53.526.054,00. No obstante ello, durante el Ejercicio 2016 se produjo un incremento presupuestario de \$5.802.426,00 que implicó un 10,8%, dando como resultado un Presupuesto Vigente al cierre de ejercicio de \$59.328.480,00.
- Se produjo un incremento del 938,20% en la Actividad 16-Funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo de la CABA y en el Inciso 4 Bienes de Uso, con un 1.765,61%
- La mayor incidencia presupuestaria se produjo en el Incisos 1 Gastos en Personal, con un 88,93% del Devengado Total de la Unidad Ejecutora.
- Durante el ejercicio bajo análisis fue devengado el 96,85% del Presupuesto

Vigente.

- La deuda pendiente al cierre del Ejercicio 2016 ascendió a \$2.395.585,57. En el siguiente cuadro se exponen las partidas que poseen el mayor porcentaje de deuda pendiente al cierre del ejercicio.

In c	Partida Ppal	Partida Parcial	Descripción	Devengad o	Pagado	Deuda	% Deuda /Dev
3	2	4	Alquiler de fotocopadoras	15.084,00	7.542,00	7.542,00	50,00
3	3	5	Limpieza, aseo y fumigación.	583.094,00	217.574,00	365.520,00	62,69
3	3	3	Mantenim. y reparac. de maquinaria y equipos.	147.942,73	48.692,73	99.250,00	67,09
2	1	1	Alimentos para personas	33.902,36	7.982,36	25.920,00	76,45
3	5	3	Imprenta, publicaciones y reproducciones	37.958,00	4.360,00	33.598,00	88,51
3	3	1	Mantenim. y reparac. de edificios y locales	726.190,69	0,00	726.190,69	100,00
3	5	6	Sistemas informáticos y de registro.	237.000,00	0,00	237.000,00	100,00

Fuente: SIGAF 2016

- En cuanto a las Metas Físicas, se produjo una subejecución de las mismas del 1.95% que representan 284 Trámites menos de los presupuestados.

4.4.3 Indicadores presupuestarios

Los indicadores relativos al análisis financiero se desarrollan en el Anexo IV: Indicadores presupuestarios

4.5 recursos

4.5.1 Recursos financieros

Los recursos financieros se detallan en el apartado 4.4 de estructura financiera

4.5.2 Recursos humanos

La composición de la planta de personal operativa durante 2016 surge de la información proporcionada por el ente relevado y por la Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos (SSGRH).

4.5.2.a Personal de planta

Composición

Composición de personal DGDYPC por tipo de planta⁵⁶.

El Cuadro 13 detalla la composición del personal según el tipo de planta que integra la Jurisdicción N° 21 - Unidad Ejecutora N° 2202 – Programa N° 61 durante 2016 en la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor:

Cuadro 13: Composición de personal DGDYPC. Por tipo de planta⁵⁷.

Tipo planta	Cantidad	
	n	%
Permanente - Carrera administrativa	147	71,4
Retiro voluntario incentivados	33	16,0
Carrera Gerencial	14	6,8
Planta transitoria	6	2,9
Planta de Gabinete	4	1,9
Autoridades Superiores	3	1,5
Carrera Gerencial contrato 959	1	0,5
TOTAL	206*	100,0

*Sólo incluye personal correspondiente al inciso 1

⁵⁶ Listado enviado por correo oficial a AGCBA con fecha del 01 FEB 18 desde Gerencia Operativa Gestión De Sistemas De Dirección Gral. Administración Y Liquidación De Haberes De Subsecretaria De Gestión De Recursos Humanos Del Ministerio De Hacienda. GCBA; archivo: Agentes Jur 21- Prog 61- UE 2202 - 2016.

⁵⁷ Listado enviado por correo oficial a AGCBA con fecha del 01 FEB 18 desde Gerencia Operativa Gestión De Sistemas De Dirección Gral. Administración Y Liquidación De Haberes De Subsecretaria de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda. GCBA; archivo: Agentes Jur 21- Prog 61- UE 2202 - 2016.

De acuerdo a la información suministrada por la SSRH, en la DGDyPC se encuentra registrado un plantel de 206 agentes permanentes, distribuidos en las siguientes plantas funcionales: 147 agentes corresponden a la carrera administrativa (71,4%); 33 agentes en condición de “incentivados” (retiro voluntario) representando 16,0% del total. El personal de carrera gerencial lo componen 14 agentes ocupando el 6,8% en tanto que un 2,9% del plantel se compone de personal de planta transitoria (6 casos). Finalmente la planta de gabinete aporta menos de 2 de cada 100 agentes, seguido por las 3 autoridades superiores (1,5% del total) y 1 sólo caso reviste la condición de agente de carrera gerencial.

Personal en comisión: ninguna de las dos fuentes ha informado la existencia de personal perteneciente a la Dirección General “*en Comisión*” en otras Unidades Ejecutoras en la gestión 2016. Tampoco lo han hecho en lo que respecta a personal de otras Unidades Ejecutoras “*en Comisión*” en la DG Defensa y Protección del Consumidor.

Personal incorporado en cumplimiento de la Ley N° 1502/04: no han informado la existencia de personal en ésta condición.

Pasantías y Asistencia Técnica: no se registran agentes en ésta condición.

Composición de personal DGDYPC por función

Se despliega a continuación el Cuadro resultante de la información provista por el auditado en relación al personal distribuido por función según su propia clasificación.

Cuadro 14: Composición de personal DGDYPC por función.

Función	n
Administrativos	52
Conciliadores y tomadores de denuncia	38
Inspector	29
Notificador	11
Área Jurídica	7
Responsable de área	6
Jurídica/ profesional	6
Profesional	6
Gerente operativo	3
Coordinador	3
Educación para el consumo	2
Administrativa y atención al público	2
Directora General	1
Secretaria del DG	1
Planta de gabinete	1
Asesora	1
Responsable personal ⁵⁸	1
Administrativo /correo, control presentismo ⁵⁹	1
Atención al público	1
Administrativo área Jurídica	1
Administrativo/correo	1
Correo/notificador	1
Sistema	1
Mantenimiento	1
Subgerente operativo	1
Subgerente dictámenes	1
Administrativa fuego	1

⁵⁸abogada-control pres.-lic.-memos méd.-sistemas: ee, gedo, sade, ccoo, disposiciones y sial meta iv-transferencias y comisiones.

⁵⁹ licencias-memos méd.- ccoo- SIAL META IV- certificación de servicios.

Subgerente asuntos jurídicos	1
Inspector/ profesional	1
Responsable/ inspector	1
Inspector/ administrativo	1
Ordenanza	1
Inspector fuego	1
TOTAL	186

Conclusión: como conclusión puede afirmarse que la DGDYPC operó durante el periodo examinado con un total de 186 agentes según el propio auditado y 206 según el órgano que gestiona la administración de los recursos humanos de del Gobierno de la CABA.

Tomando la estructura cuantitativa declarada por el propio auditado, de esos 186 agentes, casi la mitad (48,9%)⁶⁰ está afectada a diferentes funciones relativas al tratamiento de las denuncias que ingresan al ente por parte de los consumidores, es decir a una de sus responsabilidades primarias.

El personal abocado a tareas administrativas de diversa índole absorbe el 31,1% de la planta del organismo. El personal afectado a algún tipo de tareas inspectivas representa el 17,7% (33 agentes).

Personal jerárquico: por cada 100 agentes, 9 de ellos tienen personal a su cargo debido a su rango (gerentes, subgerentes, responsables de área, coordinadores, etc).

Audiencistas: los agentes a cargo de presidir las audiencias de conciliación (22) ocupan el 11,8 de la planta operativa de la DGDyPC.

Notificadores de denuncias: 7 de cada 100 agentes del organismo tiene la función de notificar la denuncia en el domicilio del denunciado y entregar la cedula correspondiente.

Inspectores: los 34 agentes de inspección ocupan el 18,3% del plantel, o sea,

⁶⁰ Según respuesta al ítem 1 de entrevista DIGITAL realiza a la DG. PT 12 AS

casi una quinta parte del personal.

Caracterización de los perfiles de personal:

De acuerdo a la información emanada de la repartición⁶¹, en el Cuadro que sigue se detalla la configuración operativa de los perfiles de personal:

Cuadro 15: Descripción funcional de perfiles

Rol	Descripción
Tomador de denuncias en comunas	Recibe el escrito de denuncia controlando la documentación que acompaña
Administrativos comunas	Caratula el expediente y digitaliza el escrito de denuncia y la prueba.
Audiencistas comunas	Lleva a cabo la audiencia de conciliación con la intención de acercar a las partes
Notificadores de denuncias	Se presentan en el domicilio consignado y hacen entrega de las cédulas con denuncia y prueba
Administrativos para la notificación electrónica	Se encargan de enviarles por medios electrónicos las denuncias a los proveedores de bienes y servicios
Personal administrativo control de expedientes área jurídica	El personal administrativo asignado al área jurídica tiene a su cargo la gestión documental de todos los documentos que ingresan al área, así como su vinculación a los expedientes y registro en el sistema de trámite interno de expedientes.
Mesa de entrada área jurídica	El personal de Mesa de Entradas atiende al público, recibe escritos y otorga vista de los expedientes. Asimismo, escanea e ingresa al sistema GEDO todos los documentos que ingresan al área. También tiene a su cargo la caratulación.
Abogados sumariantes área jurídica	Resolver conforme a la ley 757 CABA y al Art. 18 de la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802. Es el responsable de la tramitación del Expediente desde su asignación hasta la proyección del acto administrativo

⁶¹ PT 12 AS Entrevista digital a DG, Pregunta 1. Tratamiento de denuncias: cantidad de personal afectado a la tarea con detalle de funciones. * Se detalla desde el comienzo del circuito que se desarrolla en las comunas

	correspondiente.
Homologaciones	Proyectan la disposición de homologación para su posterior estado de archivo.
Subgerentes área jurídica	Tienen a su cargo la supervisión del trabajo de los abogados instructores, así como la firma de todos los documentos que se necesiten para el impulso del expediente a excepción del informe y la disposición.
Gerente área jurídica	Tiene a su cargo la supervisión general del área. Asimismo, le incumbe la suscripción del informe y la elevación del proyecto de disposición.

Presupuesto:

A continuación se analizará la composición presupuestaria en materia de personal de la DGDYPC durante 2016.

Presupuesto en personal de planta. En ése inciso la asignación disponible para el periodo examinado fue levemente inferior a los \$ 54 millones y su ejecución fue del 100% absorbiendo 88,9 de cada 100 pesos ejecutados del presupuesto total de la entidad examinada. El presupuesto asignado al personal permanente fue de \$43,6 millones equivalente al 73,5% del Crédito vigente total para la entidad examinada mientras que el personal temporario tomó 1,9 de cada 100 pesos devengados y el correspondiente al Gabinete de Autoridades superiores insumió una cifra inferior al 1% del presupuesto ejecutado en la DGDyPC (\$535.660). El detalle exhaustivo de las partidas se visualiza en el cuadro 16.

Cuadro 16: Presupuesto en personal de planta

Prog	Inc	Ppal	Descripción	Crédito Vigente	Crédito Devengado	% Inc / DGDyPC (devengado)
61			DGDyPC	59.328.480,00	57.458.899,95	100
61	1		Gastos en Personal	51.098.449,00	51.098.435,69	88,9
61	1	1	Personal Permanente	43.626.937,00	43.626.932,90	75,9

61	1	2	Personal Temporario	1.067.343,00	1.067.340,65	1,9
61	1	4	Asignaciones Familiares	394.910,00	394.910,00	0,7
61	1	5	Asistencia Social al Personal	619.846,00	619.844,26	1,1
61	1	6	Beneficios Y Compensaciones	4.654.659,00	4.654.658,08	8,1
61	1	7	Gabinete Autoridades Sups	535.662,00	535.660,92	0,9
61	1	8	Contratos por tiempo Determinado	199.092,00	199.088,88	0,4

4.5.2.b Personal por contrato: de los listados suministrados por el auditado no se puede distinguir la condición de contratos de locación y el personal. No obstante ello, a través del cruce de otras informaciones aportadas por el auditado surge la existencia de por lo menos 8 agentes en esa condición contractual⁶².

Presupuesto

No obstante lo aclarado en el punto anterior, el presupuesto de la Ciudad correspondiente al periodo auditado observa la existencia de partidas asignadas a la DGDyPC en calidad de contratación de servicios en el inciso 3. En el cuadro 13, puede observarse que se han devengado 4.76 millones de pesos. Del total del presupuesto ejecutado por el organismo, esto representó un 8,3%.

Cuadro 17: Presupuesto en personal por contrato

Prog	Inc	Ppal	Descripción	Crédito Vigente	% Vig Inc.3 / DGDyPC	Crédito Devengado	% Dev Inc.3 / DGDyPC
61			DGDyPC	59.328.480,00		57.458.899,95	
61	3		Servicios No Personales	6.631.020,00	11,2	4.767.669,80	8,3
61	3	1	Servicios Básicos	742.293,00	1,3	742.291,15	1,3
61	3	2	Alquileres Y Derechos	1.747.241,00	2,9	1.693.295,56	2,9
61	3	3	Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	1.457.773,00	2,5	1.457.772,42	2,5

⁶² Fuente: rendiciones de caja Chica de movilidad. PT 2 CONTABLE AC Cajas chicas

61	3	5	Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	2.358.713,00	4,0	549.310,67	0,95
61	3	7	Pasajes, Viáticos Y Movilidad	85.000,00	0,1	85.000,00	0,15
61	3	9	Otros Servicios	240.000,00	0,4	240.000,00	0,4

De acuerdo a la ejecución presupuestaria del año examinado, los créditos aprobados para el inciso 3 implicaban disponer de 11,2 de cada 100 pesos con un presupuesto vigente de 6,6 millones. La ejecución de la partida correspondiente a éste inciso fue del 71,9%, la cual representó el 8,3% del total del presupuesto ejecutado por la DGDyPC.

4.5.3 Recursos físicos: detalle

Edificio: la DGDYPC desarrolla sus actividades en el edificio ubicado en Tte Gral Juan D.Perón 3175.

Compras: según el detalle suministrado por el auditado, durante 2016 se concretó una serie de convenios que se detallan en el apartado 4.7 *Gestión operativa*. A efectos de sinteticidad, se exponen aquí solamente los elementos que se incorporaron al organismo a partir de la suscripción de dichos convenios y que por su naturaleza pasan a formar parte de los recursos permanentes de la entidad.

- Materiales eléctricos y luminaria
- Matafuegos
- Pc/ notebooks/tablets
- Escáneres
- Impresoras
- Indumentaria/ chalecos
- Dispenser de agua
- Pc/ notebooks/tablets

- Computadoras, notebooks y tablets
- Equipos e insumos informáticos
- Computadoras, notebooks y tablets
- Heladera

4.5.3.1 Inventario patrimonio y bienes de dominio de la DGMS. La repartición examinada proveyó su Reporte de Inventario Total Acumulado al 31/12/2016 obtenido a través del Sistema de Información de Gestión y Administración Financiera (SIGAF). Dicho documento registra 72 elementos con su correspondiente número de inventario y su valor en pesos. El monto acumulado total de \$ 1.263.394,80. En el Cuadro 16 se detalla su composición:

Cuadro 18: Inventario 2016 DGDYPC composición

Elemento		Cant.	Valor unitario \$
1	Computadora pc tipo 01	23	13100
2	Toshiba (sic)	2	2150
3	Impresora láser monocromática tipo	9	23558
4	Scanner - tipo 02 tipo/s 2	20	22984
5	Impresora láser multifunción - tipo 01	5	20909
6	Proyector multimedia variedad notebook	1	18972,8
7	Computadora notebook tipo 01	5	17500
8	Computadora pc tipo 01	5	13100
9	Heladera - refrigerador para uso domestico ⁶³	1	9345
10	Computadora notebook tipo 01	1	19880
Total		72	1.263.394,80

⁶³ Con control de descongelado automático, termostato regulable Capacidad No aplica Norma IRAM N° 2120 partes 1 a la 5 Ordenanza N° 40.361 Modelo Standar Tipo/s Con Freezer

Vehículos: la DGDyPC informa un solo vehículo con el siguiente detalle:

Nº Orden	Designación	Marca	Modelo	Patente	Motor número
1	Pick-up	Ford Ranger XL 3.0 TDI Plus 4x cabina simple	2007	GDG 00309	C34226652

Según SIGAF:

Reporte de movimientos. Ejercicio 2016

1.21.0.1.2228.0.0 - Dirección General Defensa Y Protección Al Consumidor

RUBRO PATRIMONIAL	SALDO AL INICIO	ACTUALIZACIONES ACUMULADAS AL INICIO	DEPRECIACIONES ACUMULADAS AL INICIO	ACT. DE LA DEPREC. ACUM. AL INICIO	SALDO AL INICIO ACTUAL	MOVIMIENTOS		TRANSFER		ACTUALIZACIONES DEL EJERCICIO	DEPRECIACIONES DEL EJERCICIO	ACT. DE LA DEPREC. ACUM. DEL EJERC.	SALDO FINAL ACTUAL
						ALTAS	BAJAS	ALTAS	BAJAS				
03 Bienes Muebles de uso permanente	0	0	0	0	0	870.352, ⁰⁰	0	696.446,6 5	0	1.592.770, ⁹¹	451.261, ⁰⁰	1.376.235, ⁵⁴	1.332.073, ⁰²
Totales	0	0	0	0	0	870.352,⁰⁰	0	696.446,⁶⁵	0	1.592.770,⁹¹	451.261,⁰⁰	1.376.235,⁵⁴	1.332.073,⁰²

SIGAF | Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera. Desarrollado por la DG. Unidad Informática de Administración Financiera. SSGEYAF - MHGC

4.6 Sistemas de control interno

Tal como lo señalan las Normas básicas de auditoria externa el control interno es un proceso que tiene por objeto **procurar una garantía razonable para el logro de los objetivos de una organización** en las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información financiera – contable.
- c) Salvaguarda de los activos.
- d) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

A los propósitos del alcance de éste Informe se relevó la existencia de la estructura y la dinámica de control interno presente en el organismo a través de sus diferentes dispositivos normativos y de gestión.

4.6.1 Estructura de control interno:

Se agrupan aquí aquellos elementos de control interno presentes en la propia estructura organizacional de la repartición y que revisten por lo tanto un carácter relativamente fijo.

4.6.1.a Elementos de control interno presentes en la estructura orgánica.

El procedimiento de análisis de la estructura orgánico funcional por parte del auditor permite distinguir una serie de responsabilidades primarias que operan en forma directa como dispositivos de control interno en los procesos de producción de la DGDYPC. Por razones de sinteticidad y agilidad en el análisis se señalan en este acápite solamente los números de dichas responsabilidades dado que el detalle de las mismas se encuentra en el punto **4.3.2 Responsabilidades primarias** desarrollado anteriormente.

Para el caso en estudio, todas las responsabilidades por su tenor y alcance inciden sobre el control interno del ente aunque algunas revelan un carácter más puntual y preciso. Se trata de las Responsabilidades primarias 1,3,5 y 6.

A su vez, estas responsabilidades se desagregan en algunas de las acciones de las gerencias operativas que de la mencionada Dirección General dependen, por ejemplo:

A su vez, las siguientes acciones a cargo de las gerencias y subgerencias dependientes de ésta DG refieren a un potencial efecto sobre el control interno.

DGDyPC	Acciones propias de cada área ⁶⁴				
Área interna	a	b	c	d	e
Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos	X	X	X	X	X
Subgerencia Operativa Jurídica	X	X	X		
Subgerencia Operativa Dictámenes	X	X			
Gerencia Operativa Inspecciones	X	X	X		
Gerencia Operativa Descentralizac. y Admin.	X	X			

Del análisis precedente, se observa que existe una adecuación de la estructura orgánica formal de la DGDYPC a los objetivos operativos de la organización (detallados en 4.3) así como suficientes pautas funcionales de control interno.

4.6.1.b Manuales de normas y procedimientos

El organismo ha proporcionado copia de los siguientes manuales e instructivos vigentes durante 2016⁶⁵:

⁶⁴ La nomenclatura (a,b,c, etc de cada área citada en el Cuadro está detallada en el punto 4 3.2 Responsabilidades primarias del presente Informe).

⁶⁵ Fuente: PT 9 AA Manuales

Tipo		Características
1	Manual de la gerencia operativa de inspecciones.	Unifica criterios de aplicación en las tareas propias de la gerencia en procura de hacer diligente, sencilla y eficiente la función.
2	Circuito para trámite de expedientes en el área jurídica.	Establece el circuito detallado de pasos a seguir para el trámite de los expedientes que ingresan al área jurídica
3	Manual para el diligenciamiento de cédulas	Establece las especificaciones y el procedimiento a aplicar por los agentes notificadores en el diligenciamiento de las Cédulas de notificación ⁶⁶ .
4	Manual de Clasificación de Reclamos	Establece las pautas y especificaciones para clasificar las denuncias de acuerdo a rubros, subrubros, modalidad, motivos, y especificación del motivo.
5	Manual de Calidad de atención en las Comunas	Manual de auto capacitación del personal para la atención al público en Comunas.

4.6.1.c Diseño de puestos de trabajo

Del análisis contenido en 4.5.2 *Recursos humanos* se desprende la existencia de una caracterización general de los puestos de trabajo. Esto surge de las respuestas obtenidas del organismo⁶⁷.

Asimismo existe un detalle de roles contenidos en su **Circuito para trámite de expedientes en el área jurídica⁶⁸ (CTEAJ)**. En efecto: el CTEAJ ofrece un detalle somero de los perfiles estrictamente concernientes al área jurídica (aunque alguno de ellos se replican en el resto de las áreas de DGDyPC por conformar los puestos de conducción de la propia estructura orgánica del Gobierno de la CABA).

⁶⁶ Se entiende por cédula al instrumento por el cual la autoridad administrativa comunica al administrado determinados actos que debiera conocer tales como: disposiciones, imputaciones, vistas, citaciones, emplazamientos y traslados. Fuente: Manual de diligenciamiento de denuncias DGDyPC.

⁶⁷ Respuesta información perfiles descriptos por DG en PT 12 AS ENTREVISTA DIGITAL a DG...

⁶⁸ Fuente: DGDYPC respuesta a Nota 1196 AGCBA 17.

4.6.1.d Elementos de control interno presentes en las principales actividades de la DGDYPC.

Actividad 1: Políticas de protección del consumidor⁶⁹

Elemento de CI 1: Manual de procedimiento. Se remite a lo señalado en 4.6.1.b Manuales de normas y procedimientos dado que todos los manuales disponibles en la entidad regulan elementos relacionados con la actividad global “políticas de protección del consumidor”.

Elemento de CI 2: respaldo legal de las actividades. El organismo proveyó los datos de las disposiciones correspondientes al tratamiento de las denuncias correspondientes al periodo auditado así como también a los periodos 2015 y 2017.

Actividad 2: Vigilar el cumplimiento de las leyes de Defensa del Consumidor⁷⁰ y de Lealtad Comercial⁷¹.

Elemento de CI 1: Circuito para trámite de expedientes en el área jurídica (CTEAJ). El CTEAJ establece el circuito que deben seguir todos los expedientes que se tramitan en la DGDyPC. Como bien lo señala dicho documento “*el expediente es el elemento central del Procedimiento Administrativo*”.

Elemento de CI 2: respaldo legal de las actividades. Corresponde el mismo detalle que para Elemento de CI 2 de la Actividad 1.

Actividad 3: Designar a los conciliadores y/o instructores y regular su actuación⁷².

⁶⁹ y del usuario, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos.

⁷⁰ Ley Nacional N° 24.240 y ley 757

⁷¹ Ley nacional N° 22.802

⁷² conforme las Leyes N° 757 de Procedimiento administrativo y N° 2.963 Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Elemento de CI 2: Registro interno de audiencistas conciliadores:** fue remitida a ésta auditoría el registro de los agentes a cargo de ésta función con detalle de apellido y nombre; dni ; cuit; fecha de ingreso a DGDyPC y ficha censal
- **Elemento de CI 3: Balance de gestión.** De acuerdo a lo expresa en el BG la DGDyPC parametriza el impacto de las conciliaciones de manera interanual. Para el periodo bajo auditoria los resultados son los que se detallan a continuación:

Cuadro 19: Impacto de las sanciones en el % de conciliaciones ⁷³			
Empresa denunciada	% de conciliaciones exitosas		
	2015	2016	variación
Prisma (visa)	77,6	73,8	-3,9
Samsung	64,5	54,5	-9,9
AMX (claro)	73,9	80,4	6,4
Telecom	89,1	92,9	3,7
Fravega	79,7	83,0	3,3
Despegar	62,9	64,50	1,6
Telecentro	88,3	87,4	-0,9
Mercado libre	74,3	79,7	5,4
First data	75,6	64,3	-11,3
Al mundo	56,1	64,3	8,1
Garbarino	84,8	70,7	-14,1
Personal	82,4	83,7	1,3
Itau	72,0	91,5	19,5
Cencosud	81,1	83,6	2,5
Cablevisión	86,8	85,1	-1,7
Movistar	82,9	84,4	1,5

⁷³Se tomó como muestra las 16 empresas más denunciadas

El cuadro arriba desplegado describe el impacto potencial de las sanciones aplicadas sobre las empresas con mayor volumen de denuncias en su contra. Para ello la DGDyPC tomó como parámetro comparativo el porcentaje de conciliaciones exitosas entre dos periodos consecutivos. Es decir para comparar si la tendencia a acordar con los denunciados luego de ser sancionados experimentó algún cambio. El análisis de los resultados obtenidos se desarrollan en el apartado correspondiente a los indicadores de gestión presentes del acápite 4.7 *Gestión operativa*.

Actividad 4: Administrar e implementar los Registros necesarios para la defensa y protección del consumidor.

- **Elemento de CI 1: Manual de procedimiento.** Se remite a los señalados en 4.6.1.b Manuales de normas y procedimientos dado que todos los manuales disponibles en la entidad regulan elementos relacionados con la actividad global “**Administrar e implementar los Registros ...**”.
- **Elemento de CI 2: respaldo legal de las actividades.** El organismo proveyó los datos de las disposiciones legales relacionadas a las denuncias correspondientes al periodo auditado así como también a los periodos 2015 y 2017 correspondientes al registro Público de Administradores de consorcios.
- **Elemento de CI 3: Guía online de trámites y de denuncias.** El RPA posee su espacio digital dentro de la página de Defensa del Consumidor. Allí se detallan los motivos pasibles de denuncias, se pueden sacar turnos para tramitar las mismas, y se orienta al consumidor sobre la mecánica de los trámites que se efectúan en el Registro.

Actividad 5: Entender en todas las cuestiones vinculadas **Sistema Arbitral de Consumo CABA**

El Sistema no se ha implementado a la fecha.

Actividad 6: Intervenir en los procesos de conciliación.

Aplican los mismos elementos que para la actividad 3.

4.6.2 Dinámica de control interno

Se define de esta manera a todas las decisiones, operaciones, dispositivos, o cualquier herramienta que intervenga en la gestión diaria de las políticas propias de la entidad.

4.6.2.a Sistemas de planificación de gestión

Éste tipo de sistemas configuran uno de los componentes dinámicos de un adecuado sistema de control interno en las organizaciones. Se agrupan bajo éste apartado los instrumentos de gestión que permitan y/o faciliten alcanzar una **mayor eficacia y eficiencia en las operaciones centrales** de la entidad examinada.

A los efectos de relevar la existencia de tales sistemas se solicitó al ente los detalles pertinentes en la materia⁷⁴. De la información relevada, surgen los siguientes **mecanismos de planificación de gestión**:

- **Planificación de Objetivos anuales:**

Elemento 1: la DGDyPC proporcionó un detalle de su Planificación 2016 en formato powerpoint donde se definen los objetivos a cumplir a lo largo de 2016 con ajuste al siguiente esquema:

- Objetivos Estratégicos – Meta 2016
- Objetivos y meta
- Proyectos “objetivo” con estipulación de:

⁷⁴ Solicitud por Nota 1196 AGCBA 17: Gestión organizacional:

5. Organigrama (Formal y/o Informal) de la DG Defensa y Protección del Consumidor, con datos de los agentes a cargo durante 2016.

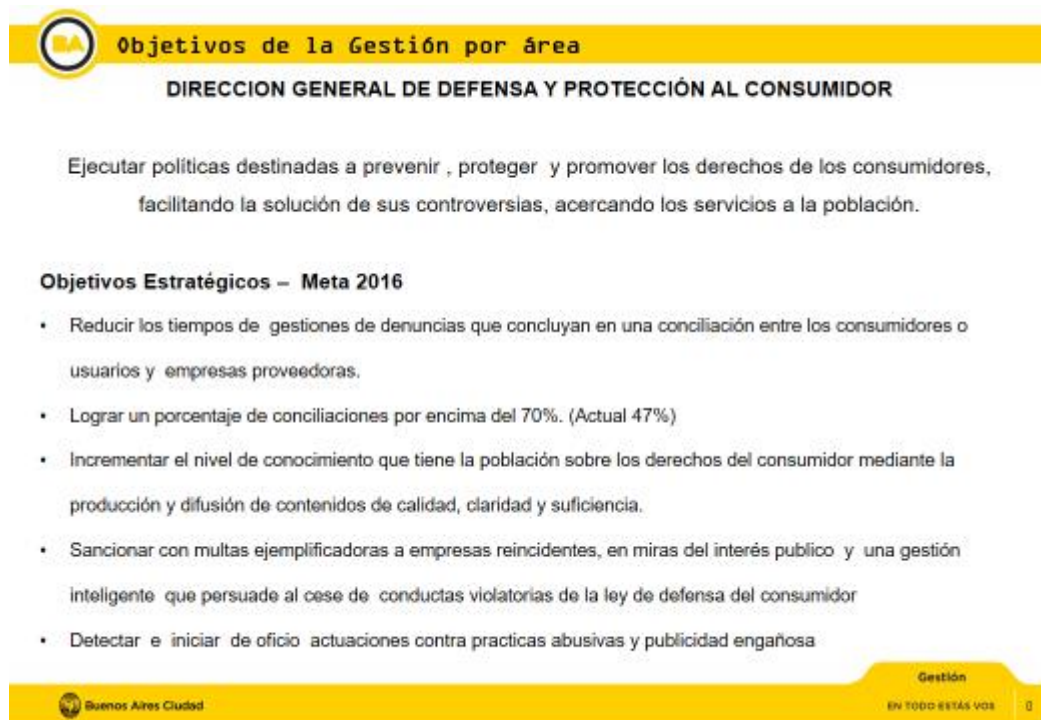
6. Objetivos institucionales prioritarios: detalle de los objetivos definidos por la DGDyPC o sus organismos superiores para el Ejercicio 2016 (y/o plurianuales en caso de corresponder) y su grado de cumplimiento.

7. Indicadores de Gestión utilizados con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos.

- Meta producto
- Meta cuantificada
- Presupuesto

A modo ilustrativo se transcribe una de las pantallas (imagen 1):

Imagen 1:



Elemento 2: Programa General de Acción y Plan de Inversiones Años 2016/2018 y el Presupuesto 2016. En dicho Programa el auditado (a cargo del programa 61) formalizó 6 objetivos particulares. Allí se explicitan los 6 objetivos con su correspondiente descripción así como los resultados obtenidos en el periodo anterior y los planificados para el año auditado. El detalle de ésta planificación puede verse en el apartado 4.3.3.2 *Objetivos particulares* de éste mismo informe.

- **Elemento 3: Plan anual de compras.** Requerido el Plan Anual de Compras correspondiente al período auditado, la DGDyPC proporcionó un detalle en archivo Excel con el listado de los convenios marco y las

licitaciones públicas celebradas:

4.6.2.b Cumplimiento de leyes y reglamentos:

- 1. Procedimiento administrativo:** la ley 757 regula el procedimiento administrativo en materia de defensa de consumidor. A los efectos de auditar su cumplimiento en las acciones desarrolladas por el auditado, el equipo auditor procedió al análisis de los expedientes de tramitación de denuncias. Los resultados del mismo se detallan en el apartado 4.7.1 Procedimiento administrativo.
- 2. Obligaciones funcionales establecidas normativamente:** respecto a las acciones concretadas durante el periodo auditado en relación a las funciones y objetivos establecidas por ley el auditado presentó su Balance de Gestión 2016 con un Informe detallado de las acciones realizadas, resultados obtenidos⁷⁵.

4.6.2.c Sistemas de control de gestión

Del análisis de la información relativa a los mecanismos de seguimiento, ajustes y evaluación de los procesos internos de gestión que aplica la DGDYPC surgen los siguientes:

Cuadro 20: Mecanismos de control interno activos en DGDyPC		
Mecanismo		Situación
1	Tableros de control	La Dirección General proveyó un tablero con las siguientes aperturas: • Eje Estratégico • Nombre • Proyecto • Nombre • Hito

⁷⁵ En respuesta a1° Requerimiento por NOTA 1196 AGCBA 17.

		• Fecha Inicio • Fecha Fin • Estado *Nota: se adjunta al pie de éste cuadro, un fragmento del mismo a modo ilustrativo.
2	Informes de gestión	Balance de gestión 2016
3	Otros mecanismos de consulta a los usuarios ⁷⁶	En lo referente a éste punto la DGDYPC desagrega los siguientes instrumentos:
		a Encuestas de satisfacción cuatrimestrales realizadas por la Dirección General de Gestión de Calidad ⁷⁷ .
		b Correo electrónico para consultas y reclamos: se puede solicitar una inspección través de la cuenta miBA: https://miba.buenosaires.gob.ar/
		c Página web: http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor
4	Guía de Tramites	En página web oficial se verifica la existencia de guías de trámites de denuncias ⁷⁸ ; solicitud de inspección ⁷⁹ , tramitaciones relativas a la administración de consorcios ⁸⁰ , etc.
5	Sistema de quejas y reclamos	La DGDyPC utiliza los siguientes canales: • Sistema SUACI de reclamos. ver imagen 2 y 3. • Opción telefónica: numero 147 • Facebook: /BAconsumidor y • Twitter: @BAconsumidor.

⁷⁶ Éste ítem hace referencia al sistema de comunicación e información al usuario sobre las prestaciones de la DGDYPC a través del cual se informen a los usuarios sobre la naturaleza, contenido, características y formas de prestación de los servicios que brindan y los requerimientos para acceder a los mismos.

⁷⁷ Suministradas por DGDyPC en respuesta a lo solicitado por: Requerimiento II, cursado por correo oficial AGCBA del 23 ENE 18 y reenviado el 27 FEB 18: punto 15: **Encuesta de satisfacción al usuario: resultados cuantitativos y cualitativos de su aplicación en el ámbito de la DGDyPC.**

⁷⁸ <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/como-denunciar>

⁷⁹ <https://gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar/confirmacion/1462991886471>

⁸⁰ <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/administradores-de-consorcios>

6	Auditorías internas	De acuerdo a la información proporcionada por la propia DGDYPC ⁸¹ , durante 2016 se practicaron 3 auditorías de control de presentismo ⁸² .								
7	Control Metas físicas	Este programa posee una meta física que son los <i>Trámites de Atención de Consumidores</i> y su Unidad de Medida es “trámites”. Durante el periodo bajo estudio se registraron los siguientes resultados: <table><tr><th>Unidad de medida</th><th>Sanción</th><th>Concreción</th><th>% Variac.</th></tr><tr><td>n trámites</td><td>14.555</td><td>14.271</td><td>-1,95</td></tr></table> Fuente: Distribución Presupuestaria 2015 y Cuenta Inversión 2016.	Unidad de medida	Sanción	Concreción	% Variac.	n trámites	14.555	14.271	-1,95
Unidad de medida	Sanción	Concreción	% Variac.							
n trámites	14.555	14.271	-1,95							
8	Digitalización de procesos administrativos	Notificación electrónica: este sistema se caracteriza por contener un "Registro de direcciones de correos electrónicos de proveedores" en los cuales serán notificados a efectos de dar traslado de la denuncia y notificarlos para la audiencia. Previamente se requiere la suscripción del correspondiente Protocolo de procedimiento, por parte del representante legal del proveedor.								

⁸¹ Solicitud por Nota 1196 AGCBA 17: *Control interno: 8. Auditorías internas: copia de los Informes de Auditoría Interna practicados sobre la DGDyPC.*

⁸² Dichas auditorías de presentismo son: la primera con fecha 16 MAR 16 cursado por ACTA N°152/2016 de la GO Auditoría y Contralor de SSRH del MMOD, en la cual se certifica que no existieron ausentes injustificados en la fecha. El segundo con fecha 06 JUN 16 cursado por ACTA 419/2016 observa: 6 agentes *perciben sus haberes mensuales en esa Unidad Organizativa y no se encuentran incorporados en la nómina de dotación. Por tal motivo se solicita sirva informar la situación de revista de los agentes mencionados a los efectos de generar un encuadre preciso de los mismos. Concluye que la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor cumple parcialmente con los lineamientos de la normativa vigente al momento de la auditoría. De acuerdo a lo detallado en las consideraciones del apartado IV de este informe, los siguientes ítems serán objeto de seguimiento en futuras auditorías:*

- *Designación de Responsables Administrativos de Presentismo*

El tercer Informe con fecha 05 SET 16 cursado por ACTA 711/2016 observa: en la cual se certifica que no existieron ausentes injustificados en la fecha. El cuarto Informe con fecha 05 DIC 16 cursado por ACTA 1119/2016 observa no existieron ausentes injustificados en la fecha.

***Cuadro 21: Tablero de control DGDyPC**

Dirección	Eje Estratégico	Nombre Proyecto	Nombre Hito	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
DGDyPC	Lograr un alto porcentaje de conciliaciones	Notificación Electrónica	Empresas Adheridas 20	15/1/2016	30/3/2016	CUMPLIDO
DGDyPC	Lograr un alto porcentaje de conciliaciones	Capacitación Integral de Audiencistas	Desarrollo de contenido para los diversos cursos	1/2/2016	29/2/2016	CUMPLIDO
DGDyPC	Incrementar el nivel de conocimiento de la población sobre los derechos al consumidor	Difusión Mensual Activa	Planificar el contenido de las campañas y los derechos a difundir	25/1/2016	15/2/2016	CUMPLIDO
DGDyPC	Incrementar el nivel de conocimiento de la población sobre los derechos al consumidor	Difusión Mensual Activa	5 Campañas Realizadas	2/3/2016	29/7/2016	CUMPLIDO

Imagen 2: link al SUACI en página web de Defensa del Consumidor

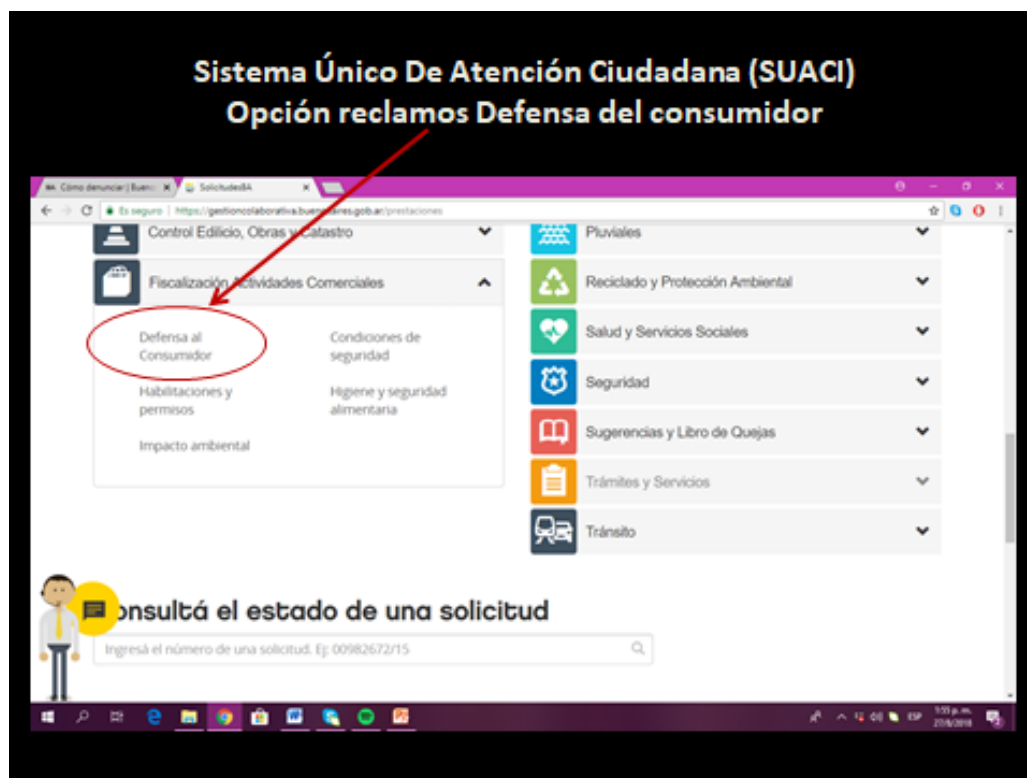
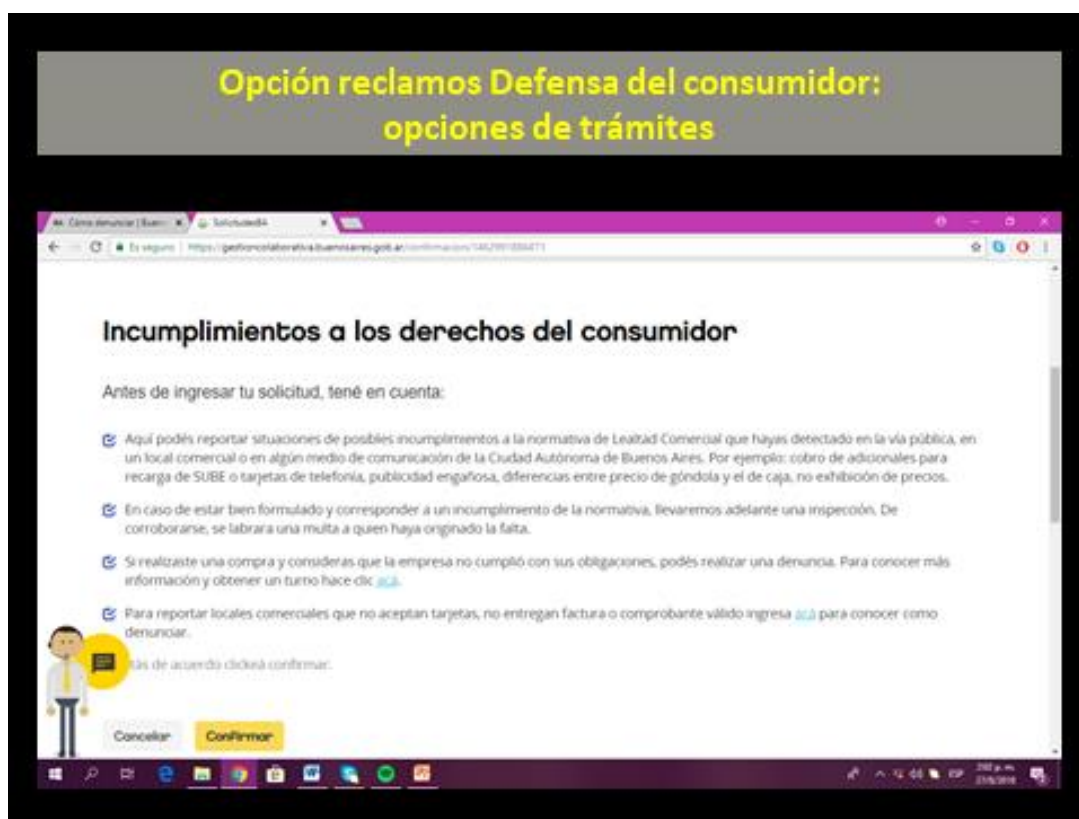


Imagen 3:



Conclusión: se verifica la existencia de diversos mecanismos formalizados de control de gestión.

4.6.2.d Confiabilidad de la información financiera - contable.

La intervención sobre los recursos financieros que la DGDYPC realiza es la administración de sus Cajas chicas. El equipo de auditoría procedió al examen de la documentación correspondiente a Cajas Chicas Comunes, Cajas Chicas de Movilidad y Libros Contables, remitida por DGDYPC⁸³.

Cajas chicas:

El equipo de auditoría efectuó diferentes procedimientos de verificación de la información suministrada por el Organismo, con la finalidad de verificar las rendiciones de las Cajas Chicas.

⁸³ Fuente: PT AC Cajas chicas

Cajas Chicas Comunes⁸⁴: la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, utilizó 9 Cajas Chicas Comunes, otorgadas por EE N°7191277-MGEYA-DGDYPC/2016. Las Cajas Chicas Comunes se liquidaron bajo las normas del Decreto N° 67/2010, las Resoluciones N° 51- MHGC/10 y N° 74-MHGC/16, la Resolución Conjunta N° 10-SECLYG/13, las Disposiciones N° A-9-DGCG/10, N° 10-DGCG/10, N° 183-DGCG/13 y N° 36-DGCG/15.

La DGDyPC efectuó dos rendiciones de Cajas Chicas y fueron aprobadas por las siguientes disposiciones:

Cuadro 22: Rendiciones de cajas chicas comunes

Disposición N°	CAJA CHICA N°	IMPORTE
DI-2016-1077-DGDYPC	1	21.999,59
DI-2016-1417-DGDYPC	2	22.000,00
DI-2016-1532-DGDYPC	3	22.000,00
DI-2016-2005-DGDYPC	4	22.000,00
DI-2016-3326-DGDYPC	5	22.000,00
DI-2016-3952-DGDYPC	6	22.000,00
DI-2016-4412-DGDYPC	7	22.000,00
DI-2016-4614-DGDYPC	8	22.000,00
DI-2017-291-DGDYPC	9	19.221,00
TOTAL		195.220,59

Fuente: Información remitida por DGDyPC

Montos de Comprobantes por objeto del Gasto.

Se efectuó el análisis de los comprobantes, su imputación presupuestaria y su incidencia porcentual, resultando el siguiente cuadro:

⁸⁴ Listados confeccionados en base a la documentación remitida por el Organismo y su comparación y control con las transacciones del SIGAF.

Cuadro 23: Comprobantes por objeto del Gasto

Partida	Descripción	Importe	%
359	Otros no especificados precedentemente ⁸⁵	43100,00	22,08
292	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	41941,64	21,48
333	Mantenim. y reparac. maquinaria y equipo	40715,73	20,86
322	Alquiler maquinaria, equipo y medios transp.	17336,88	8,88
315	Correos y telégrafos	10981,08	5,62
353	Imprenta, publicaciones y reproducciones	9110,00	4,67
211	Alimentos para personas	7982,36	4,09
351	Transporte y almacenamiento	7152,67	3,66
293	Útiles y materiales eléctricos	4656,53	2,39
	Restantes partidas de menor valor	12243,7	6,27
	Total	195.220,59	100,00

Fuente: Comprobantes enviados por el organismo y SIGAF.

De la lectura del cuadro ut supra puede verificarse que los gastos se han concentrado en 3 rubros: Servicios especializados; Útiles de escritorio, oficina y enseñanza y Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo. Estos 3 tipos de gastos han absorbido el 64,4% de las cajas chicas comunes por un total de \$37. El total del gasto por cajas chicas ascendió a \$195.220,59, lo que representa un gasto diario promedio de \$503.

Cajas chicas de movilidad⁸⁶: asimismo, mediante el EE N°: 7471077-MGEYA-DGDYPC/2016 tramitó el Fondo de Movilidad. Se utilizaron 3 Cajas Chicas de Movilidad.

⁸⁵ Servs. Especializados

⁸⁶ Listados confeccionados en base a la documentación remitida por el Organismo

Cuadro 24: Rendiciones de cajas chicas de movilidad

Disposición N°	Movilidad	IMPORTE
DI-2016-1157-DGDYPC	1° Trimestre	15.000,00
DI-2016-2090-DGDYPC	2° Trimestre	15.000,00
DI-2016-3528-DGDYPC	4° Trimestre	25.000,00
TOTAL DEL GASTO		55.000,00

Fuente: Información remitida por DGDyPC

De la rendición de las 3 cajas surge un gasto total de \$55.000 correspondiente a gastos por viáticos de taxi o remís y de transporte publico correspondiente a 37 agentes (23 agentes de planta permanente, 8 contratos de locación, 6 de asistencia técnica).

Libros y registros contables⁸⁷:

El Organismo declara poseer los siguientes Libros Contables:

Cuadro 25: Libros contables declarados

Nombre del Libro	Descripción
Banco Cta. Cte 26758/2 N° 2	Registro de los movimientos bancarios del a Dirección General.
Registro Fondo Viáticos N° 3	Registro de los movimientos del fondo de movilidad.
Caja Chica Común N° 3	Registro de los depósitos y rendiciones de las cajas chicas comunes.

No obstante ello, presento únicamente un Libro Contable, que cuenta con rúbrica de apertura y cierre: el libro de Banco, el cual registra el detalle de las operaciones bancarias de la Cta. Cte. N° 26758/2. Posee registro de Rubrica N° 58/16. Fueron utilizadas hasta la foja N° 4.

⁸⁷ Respuesta a 2do requerimiento DGDyPC

Cuenta Corriente bancaria

La DGDYPC utiliza cuenta bancaria, N° 26758/2, de la Sucursal 111, Banco Ciudad.

4.6.2.e Mecanismos de registración, archivo y gestión de Información:

Se examinó la existencia de dispositivos de registro y archivo de información relativa a la DGDYPC con sus principales características y alcances. Los controles internos del procesamiento de datos deben funcionar en forma adecuada de manera de asegurar la corrección, confiabilidad e integridad de los datos procesados.

Se detallan los mismos a continuación:

- **Registros de personal:**

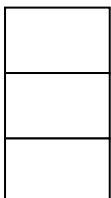
a. Personal de planta: la DGDYPC proveyó de un listado de personal de 186 agentes (incluyendo su planta permanente y el personal contratado) incluyendo los siguientes datos:

- apellido y nombre
- función
- área/sector en el que actúa
- DNI
- CUIT
- fecha de ingreso a DGDyPC
- ficha censal

b. Personal y contratado: en el listado arriba descripto se incluyen no se aclara que existan agentes en calidad de contratados.

c. Control de registros internos:

La DGDYPC proporcionó sus registros de personal de planta el cual fue comparado con el proporcionado por la Subsecretaría de Gestión de Recursos humanos del GCBA. El equipo auditor aplicó un procedimiento de cruce de registros para certificar la consistencia de los mismos. Del



cruce en cuestión surgen algunas diferencias registrales que se detallan a continuación:

Cuadro 26: Diferencias de registración

Tipo planta	Información provista por:		Diferencia (a – b)	
	SSRH ⁸⁸ (a)	DGDYPC ⁸⁹ (b)	n	%
TOTAL	206	186	20	10,7

El registro proporcionado por la SSRH contiene un total de 206 agentes mientras que el que suministra el auditado alcanza a 186. La diferencia porcentual es del orden de un 10,7% entre ambos (20 agentes).

- **Registro de administradores de consorcios (RPA):** en la página del auditado se puede acceder al link del RPA y desde allí obtener los datos de los administradores inscriptos llenando algunos datos del mismo. Se ilustra el print de pantalla en imagen 4:

imagen 4: RPA.
Buscador de administradores de consorcios

Buscá si tu administrador se encuentra registrado.

DATOS DE TU ADMINISTRADOR

CUIT / Número de matrícula

☐ Persona Física
☒ Persona Jurídica

Razón Social

Buscar

Reportar

⁸⁸ Fuente SSRH correo oficial del 01 FEB 18 de Gerencia Operativa Gestión Sistemas; Dirección Gral. Administración y Liquidación Haberes; Subsecretaría Gestión Recursos Humanos; Ministerio Hacienda

⁸⁹ En sus respuesta a 2° requerimiento de AGCBA, el auditado aclara a pie de página del archivo "Listado de personal, planta permanente y contratados": observación: el personal que posee ficha censal (última columna) es planta permanente del gobierno de la CABA.

- **Control de asistencia:** de acuerdo a lo verificado en los Informes de auditoría interna el personal que reporta actividad en DGDyPC registra su ingreso en la dependencia en tanto que los agentes que reportan actividad en los CGP/Comunas se registran en planillas disponibles allí para luego ser remitidas a la sede central de DGDyPC en forma semanal.
- **Otros registros:** se detallan en el Cuadro 27.

Cuadro 27		
Nombre del Libro	área	Descripción
Registro de Quejas N° 2	Mesa de Entradas	Libro de Quejas.
Libro Especial de Proyectos de Consumidores y Usuarios N° 1	Asociación de Consumidores	Registro de los Proyectos presentados por las asociaciones.
Registro de Actas de Inspección N° 6	Lealtad Comercial	Registro de las Inspecciones diarias a los comercios.
Cédulas de Notificación N° 5	Notificaciones	
Renovaciones N° 3	Registro de Administradores de Consorcio	Registro de las renovaciones de las inscripciones de los Adm. De Consorcios.
Quejas RPA de P.H. N°2	Registro de Administradores de Consorcio	Libro de Quejas.

4.6.2.f Salvaguarda y preservación de activos

Control de Inventario patrimonio y bienes de dominio: el ente detalló oportunamente su *Reporte de Inventario Total Acumulado en 2016 por la suma de \$ 1.592.770,91* (Cuadro 28).

Cuadro 28: Inventario por rubro		
Rubro Patrimonial	Descripción del Bien	Cant.
Artefactos de Calefacción, Ventilación, Refrigeración de Uso Doméstico	Heladera - refrigerador para uso domestico Característica/s Con control de descongelado automático, termostato regulable Capacidad No aplica Norma IRAM N° 2120 partes 1 a la 5 Ordenanza N° 40.361 Modelo Standar Tipo/s Con Freezer	1
Equipamientos de Escritorio y Dispositivos Externos (PC, impresoras, Note/netbooks, scanners, etc.)	Computadora Notebook Tipo 01 Variedad Notebook Tipo/s 1 Característica Especificaciones a definir por la repartición usuaria.	5
	Computadora Pc Tipo 01 variedad Pc Tipo/s 1 Característica Especificaciones a definir por la repartición usuaria	69
	Impresora Láser Monocromática Tipo 02 Característica/s No aplica Variedad Laser Monocromática Tipo/s 2	9
	Impresora Láser Multifunción - Tipo 01 Característica/s No aplica Variedad Laser Multifunción Tipo/s 1	5
	Proyector Multimedia característica/s a definir por la Repartición Usuaria Tipo Multimedia	1
	Scanner - Tipo 02 Tipo/s 2 Característica No aplica	20

4.6.3 Conclusiones sobre el SCI

En lo referente a la asignación formal de funciones la estructuras orgánico funcional de la DGDYPC otorgó elementos de control interno como para que pueda ejercer sus responsabilidades.

En el plano de los controles normativos, se verifica un cumplimiento general de las leyes y reglamentos a excepción de las exigencias del art. 24 de la ley 2963 de la CABA, que durante el periodo auditado se mantenían sin cumplimentar⁹⁰.

⁹⁰ A la fecha no se ha implementado el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a pesar de haber sido creada la coordinación, nombrada la coordinadora y asignado sus responsabilidades

En lo referente a la confiabilidad de la información se registran algunas inconsistencias en los datos provistos por la repartición.

Se verificó la existencia de diversos mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación interna de gestión como así también se destaca la existencia de diversos manuales de procedimientos que abarcan exhaustivamente las diferentes actividades y funciones de la DGDYPC.

De todo lo anteriormente expresado puede afirmarse que en la DGDYPC existe un sistema de control cuyas herramientas permiten evaluar la gestión adecuadamente.

4.7 Gestión operativa

En el presente acápite se describen y analizan los desarrollos producidos por la DGDyPC durante el periodo auditado en función de las principales actividades que justifican funcionalmente su existencia. Dichas funciones fueron descriptas oportunamente en las responsabilidades primarias que le competen al organismo. Ésta auditoria ha concentrado sus exámenes en el Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y en cuatro operaciones medulares desempeñadas por el organismo. En ese marco estructural quedan definidos los puntos del presente acápite en la forma que sigue:

4.7.6 Procedimiento administrativo para la defensa del consumidor.

Operaciones centrales

4.7.7 Denuncias

primarias.

4.7.8 Inspecciones

4.7.9 Conciliaciones

4.7.10 Sanciones

A su vez, el examen de cada una de estas actividades se ha estructurado con ajuste al siguiente esquema:

a. Procedimientos y circuitos operativos específicos: para desarrollar la gestión habitual de sus funciones los entes estatales requieren - entre otros elementos - de la disponibilidad de circuitos y procedimientos que regularicen las acciones y decisiones diarias y permitan y/o faciliten su oportuna planificación, monitoreo, revisión, reconstrucción y controles pertinentes.

b. Gestión operativa: en éste ítem se detallan las actividades concretadas en las materias examinadas, sus alcances y resultados durante el periodo auditado.

c. Datos salientes, e Indicadores de gestión: los datos salientes proporcionan información práctica de lectura rápida y carácter introductorio y general a la temática que se pretende examinar. Los indicadores operan como herramientas que parametrizan la gestión a través de la información que producen y pueden emplearse como insumos para el análisis de desempeño de la organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades esenciales.

Tipología de indicadores de Gestión utilizados: se reseñan a continuación los propósitos generales de los indicadores de gestión desarrollados.

a. Indicadores de cumplimiento (eficacia): estos indicadores tiene por objeto mensurar el nivel de cumplimiento de las metas planificadas (en caso de haber existido) por el organismo para el período auditado.

b. Indicadores de costos operativos: cuantifica en términos de presupuesto disponible y de gasto efectivo las principales acciones

inherentes al RPA de modo de obtener los valores unitarios de cada acción central del ente (inspecciones, matriculaciones, reclamos, sanciones).

c. Indicadores de densidad o carga operativa: expresa en valores unitarios la cantidad de acciones que absorbe cada agente de DGDyPC en un lapso de tiempo (Ej: cantidad de denuncias por abogado en un año, en un día, etc).

d. Indicadores de alcance: establece la proporción de cobertura de una acción determinada en relación a su universo (Ej: grado de denuncias resueltas).

e. Indicadores de densidad de control: estos indicadores tiene por objeto mensurar la relación cuantitativa entre las unidades bajo fiscalización del organismo y los recursos destinados a esa tarea específica. Dicho en otras palabras la presión de control desplegada cuantitativamente (Ej.: presupuesto y costo por cada inspección; cantidad de inspecciones por inspector, etc).

4.7.1 Procedimiento administrativo para la defensa del consumidor

El procedimiento administrativo dictado por ley 757, es el procedimiento rector de todo el ejercicio de la defensa de los derechos del consumidor por parte del auditado.

Como se señaló oportunamente, el objeto de la ley 757 es establecer el **procedimiento administrativo** para la implementación de los derechos de los consumidores y usuarios⁹¹. Este procedimiento establece el circuito operativo para el cumplimiento de la responsabilidad central de la DGDyPC. En efecto, en su art.3 establece que cuando existan presuntas infracciones dentro del ámbito de la CABA a las disposiciones relativas a los derechos de los consumidores y

⁹¹Ley 757, art. 1.

usuarios, la autoridad de aplicación debe iniciar actuaciones administrativas de oficio o por denuncia.

4.7.1.a. Procedimientos específico.

Se detallará a continuación la secuencia establecida en dicho procedimiento de forma de comprender la dinámica operativa y los alcances que tiene la misma en el funcionamiento diario del ente.

Cuadro 29: Procedimiento administrativo de Defensa del Consumidor	
Paso	Operación
1	Inicio de la actuación: las actuaciones se inician de oficio o por denuncia ⁹² . Si durante una inspección se comprueba una infracción se labra el acta correspondiente ⁹³ .
2	Acta de infracción: si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formula la imputación y hace saber al presunto infractor del derecho de formular descargo y ofrecer prueba.
3	Copia de Acta de infracción: del acta y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejará un ejemplar en poder del inspeccionado ⁹⁴ .
4	Comprobación Técnica: si es necesaria una comprobación técnica a efectos de la determinación de la presunta infracción, se tomarán las muestras o las medidas necesarias para la misma ⁹⁵ .
5	Denuncia: el particular afectado por una infracción puede, por sí, por representante o por intermedio de una asociación de consumidores debidamente registrada, presentar una denuncia por escrito ⁹⁶ .

⁹² Ídem, art. 3

⁹³ Por triplicado, por el inspector actuante, donde conste en forma concreta y precisa, el hecho y la disposición supuestamente (Ley 757; art.4)

⁹⁴ Ley 757; art. 4

⁹⁵ Ídem art.5

⁹⁶ Ídem art.6. Reglamentac.: El denunciante no es parte en el procedimiento sumarial. Su intervención se agota con la instancia conciliatoria. La DG informará al denunciante, al momento de interponer su denuncia, que éste puede solicitar el resarcimiento del daño directo que pudiera habersele ocasionado, haciendo constar, en su caso, de manera expresa la solicitud. El denunciante deberá, asimismo, señalar de manera concisa los motivos por los que considera que ha existido daño directo, debiendo a su vez estimar su cuantía.

	Si el denunciante quiere efectuar una denuncia basada en el artículo 8 bis de la Ley Nacional 24.240 ⁹⁷ , debe alegar tal circunstancia en el escrito de denuncia, acompañando y ofreciendo la prueba que sustente su reclamo ⁹⁸ .
6	Individualización del infractor: si el consumidor o usuario desconoce la verdadera denominación social del denunciado, se deberán aportar la mayor cantidad de datos que hagan a la individualización del presunto infractor o, el nombre de fantasía con el cual se conoce la firma. En caso de venta por Internet, el consumidor o usuario, debe identificar en su denuncia la página web a través de la cual contactó al denunciado y en caso de no poder aportar datos que hagan a su efectiva individualización, se tiene por suficiente identificación del denunciado los datos que éste publicite en la página aludida ⁹⁹ .
7	Instancia conciliatoria: recibida una denuncia, si resulta procedente, en 10 días hábiles debe promover la instancia conciliatoria ¹⁰⁰ . Sistema de conciliación telefónica, Internet y otros: el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires propiciará la implementación de sistemas de conciliación a través de los medios telefónicos, Internet y/o similares para resolver controversias que pudieran suscitarse en el marco de las relaciones de consumo ¹⁰¹ .

⁹⁷ Ley 24240, art. 8° bis: *Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.*

En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial. Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actuare en nombre del proveedor. (Artículo incorporado por art. 6° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008)

⁹⁸ Ley 757 art. 6 bis.

⁹⁹ Idem art. 6 ter.

¹⁰⁰ Ley 757, art.7; Reglamentac.: *La instancia conciliatoria sólo procede en los casos de denuncia formulada por particulares o por Asociaciones. No procede, en ningún caso, cuando se trate de procedimientos de oficio ordenados por la Autoridad de Aplicación o cuando la denuncia se refiera a infracciones a la Ley Nacional N° 22.802 y sus normas reglamentarias. Se tendrán por válidas y vinculantes para el presunto infractor todas las notificaciones efectuadas al domicilio fiscal denunciado ante la Dirección General de Rentas, Cámara Nacional Electoral, Inspección General de Justicia, o el que surja de la habilitación del local comercial.*

¹⁰¹ Ley 757, art.20; Reglamentac.: *El sistema de conciliación fijado por el artículo 20 de la Ley 757, se llevará a cabo por Internet siguiendo los pasos que indique el formulario que al respecto se instalará en la Página Web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y para el caso de hacerse por vía telefónica, se indicarán los pasos a seguir por medio de una operadora técnica o por el sistema de respuestas automático que se implemente para llevar a cabo dicha operatoria. Para implementar por otros medios el sistema de la conciliación, y que los mismos tengan igual validez que los mencionados en el primer párrafo de este artículo, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Autoridad de Aplicación, deberá explicitarlos detalladamente y hacerlos conocer a través de su página web.*

8	Notificación al denunciado: la primera notificación al denunciado se hace con entrega de copia de la denuncia, fecha y hora de la audiencia, y el aviso a fin de que el requerido acredite personería y constituya domicilio en el ámbito de la CABA. Asimismo se transcribirá el inciso d) del artículo 7° de la presente Ley ¹⁰² . El procedimiento es oral, actuado y público.
9	Incomparecencia injustificada del denunciante o su representante: se le tiene por desistido de la denuncia, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los 3 días hábiles de fijada la audiencia.
10	Nueva audiencia: en caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciante, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de 5 días hábiles.
11	Incomparecencia injustificada del denunciado, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres 3 días hábiles de fijada la audiencia se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, y se lo sanciona con multa.
12	Propuesta de acuerdo: si no se arriba a un acuerdo, el funcionario formulará una propuesta de acuerdo que puede ser aceptada en el acto o sometida a consideración de los interesados por un plazo de hasta 5 días hábiles, si no se pronuncian se da por fracasada la conciliación.
13	Acuerdo y acta: si las partes llegan a un acuerdo antes de la audiencia deben presentarlo por escrito. De llegarse a un acuerdo en la audiencia, se labra acta.
14	Cierre de procedimiento: en caso de fracasar la instancia conciliatoria, el funcionario actuante da por concluido el procedimiento por simple providencia.
15	Ampliación de denuncia: el consumidor hasta el cierre de esta etapa podrá ampliar su denuncia.
16	Sumario e imputación de infractor: finalizada la instancia conciliatoria, si

¹⁰² Ídem art 7°.- Instancia conciliatoria. Inc. d: *En caso de incomparecencia injustificada del denunciado, siempre que no justifique dicha incomparecencia con la documentación que la respalde, dentro de los tres (3) días hábiles de fijada la audiencia se tiene por fracasada la instancia conciliatoria, y se lo sanciona con multa cuyo monto será de trescientas (300) unidades fijas a veinte mil (20.000) unidades fijas o conforme lo determine anualmente la Ley Tarifaria. En caso de haber aceptado la autoridad de aplicación la justificación de la incomparecencia del denunciado, ésta procederá a fijar una nueva audiencia dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. (Conforme texto Art. 1° de la Ley N° 5.592, BOCBA N° 4960 del 07/09/2016).*

	de los hechos denunciados, la documentación acompañada, o del acta labrada o de los resultados de las comprobaciones técnicas efectuadas surgiera “prima facie” infracción a la legislación vigente y, eventualmente, se dieran los presupuestos del daño directo, se instruye sumario y el instructor¹⁰³ imputa al presunto infractor por providencia que se notifica por cédula¹⁰⁴. La providencia necesariamente contiene: - La imputación en términos claros y concretos con indicación de las normas presuntamente infringidas. - La descripción sintética de las circunstancias en que la infracción ha sido constatada. - El derecho que le asiste de actuar por sí, por apoderado o con patrocinio letrado. Si se hubiese formulado imputación en la ocasión prevista en el Art. 4°, el instructor puede, en caso de ser necesario, ampliar o rectificar la imputación. - En caso de que correspondiere, los presupuestos de que se vale el instructor para presumir la existencia de daño directo.
17	Reclamo de pronto despacho por Daño directo¹⁰⁵: toda persona que haya sufrido perjuicio o menoscabo a su derecho como usuario o consumidor susceptible de apreciación pecuniaria sobre sus bienes o su

¹⁰³ Ley 757; art.8 Imputación .Reglamentac.: Los instructores deben ser abogados matriculados en el CPACF. Tienen a su cargo la total tramitación de la causa y gozan de las más amplias facultades instructorias y ordenatorias. En especial les corresponde:

- Formular la imputación, rectificarla y/o ampliarla de corresponder;
- Proveer los descargos y ofrecimientos de prueba;
- Ordenar vistas y traslados;
- Recibir la causa a prueba y ordenar o denegar la producción de la ofrecida, así como ordenar las medidas probatorias que estimen conducentes para el esclarecimiento del caso;
- Resolver los incidentes que se produzcan en el curso del procedimiento;
- Resolver los recursos de reposición que se interpongan contra las providencias que se dicten;
- Ordenar medidas para mejor proveer;
- Las demás funciones que le atribuya la Autoridad de Aplicación.

¹⁰⁴ Ley 757, art. 8.

¹⁰⁵ Ley 24.240: Art 40 bis: **Daño directo.** El 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. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Esta facultad sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan los siguientes requisitos:

- la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;
- estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;
- sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.

Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afecciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.

	persona como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o servicios ofrecidos, tendrá derecho a pedir el <i>pronto despacho</i> de las actuaciones y a obtener información sobre el estado del trámite.
18	Descargo de sumariado¹⁰⁶: el sumariado debe presentar su descargo y ofrecer toda la prueba en 10 días hábiles de notificado de la imputación. Si el instructor lo considere conducente podrá ordenar producir las pruebas ofrecidas. El instructor, una vez vencido el término para presentar descargos, recibe la causa a prueba, notificando al sumariado, determinando aquella que resulte admisible¹⁰⁷. Las constancias del acta labrada por el inspector actuante y los resultados de las comprobaciones técnicas, constituyen prueba suficiente de los hechos así comprobados, salvo en los casos en que resulten desvirtuadas por otras pruebas.

¹⁰⁶ Ley 757, art.9. Descargo y Prueba

¹⁰⁷ Ley 757, art.9. **Admisibilidad de pruebas**: las pruebas se admiten solamente en caso de existir hechos controvertidos y siempre que no resulten manifiestamente inconducentes. En caso de rechazar medios probatorios ofrecidos por la defensa o el denunciante debe invocar las razones jurídicas y técnicas que funden su resolución. Contra la resolución que deniegue medidas de prueba solamente se concede el recurso de reconsideración.

Plazo de pruebas: la prueba debe producirse dentro del término de 10 días hábiles, prorrogables cuando haya causa justificada, teniéndose por desistidas aquellas no producidas dentro de dicho plazo, por causa imputable al sumariado o al denunciante.

Es responsabilidad del sumariado y del denunciante el diligenciamiento de los oficios para el cumplimiento de la prueba informativa que solicite y la citación y comparecencia de los testigos que ofrezca, todo bajo apercibimiento de tener por no ofrecidas dichas pruebas.

Gastos y costas de las pruebas (ofrecidas por el sumariado y el denunciante y admitidas por la autoridad de aplicación) corren por cuenta del interesado, a quien incumbe su impulso.

19	Medidas preventivas de la Autoridad de Aplicación (DGDyPC)¹⁰⁸: en cualquier estado del procedimiento la autoridad de aplicación puede, siempre que exista peligro en la demora y verosimilitud en el derecho invocado, ordenar preventivamente: • El cese o la abstención de la conducta que se considera violatoria de la Ley. • Que no se innove la situación existente. • La clausura del establecimiento, cuando exista peligro actual o inminente para la salud o seguridad de la población. • La adopción, en general, de aquellas medidas que sean necesarias para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios.
20	Resolución definitiva. Concluida la instrucción del sumario, la Autoridad de Aplicación resuelve en definitiva la causa, dentro de los 30 días hábiles¹⁰⁹ sobreseyendo, apercibiendo o sancionando al sumariado.
21	Intervención de la Procuración General¹¹⁰: la Autoridad de Aplicación podrá requerir la intervención de la Procuración General en cualquier caso que estime conveniente elevándole directamente las actuaciones.

¹⁰⁸ Idem.art.10.

¹⁰⁹ Ley 757, art.11

¹¹⁰ Idem.ant.

22	Recurso de apelación¹¹¹: toda resolución sancionatoria dictada por la Autoridad de Aplicación puede ser recurrida por vía de recurso de apelación ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso, Administrativo y Tributario. El recurso debe interponerse y fundarse ante la autoridad de aplicación dentro de los 10 días hábiles de notificada la resolución. El recurso de apelación es concedido en relación y con efecto devolutivo.
23	Recurso de reconsideración¹¹²: contra la providencia que ordena una medida preventiva sólo procederá el recurso de reconsideración . Este recurso debe interponerse y fundarse por escrito, dentro de los tres (3) días siguientes de la notificación de la providencia, salvo cuando se dicta en una audiencia en que debe interponerse verbalmente en el mismo acto.
24	Resolución del recurso de reconsideración: el instructor resuelve el recurso, sin más trámite. Contra esta resolución no procede recurso alguno, sin perjuicio del derecho de plantear nuevamente la incidencia para su tratamiento en la resolución definitiva.
25	Suspensión del procedimiento sumarial: la DG podrá suspender el procedimiento sumarial, siempre que la infracción imputada no constituyera una afectación de la salud o seguridad públicas o el presunto infractor cesara inmediatamente en la comisión del hecho o regularizara inmediatamente los bienes en infracción procediendo en forma inmediata a retirarlos de la oferta al público. Transcurrido un año sin que el denunciante impulse el procedimiento, se archivan las actuaciones ¹¹³ .

¹¹¹ Idem ant.

¹¹² Idem ant. art.12

¹¹³ Idem art.13

26	Conciliación¹¹⁴: el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios celebrados ante la autoridad de aplicación o de las resoluciones emitidas por ésta, se consideran violación a esta ley y el infractor es pasible de sanciones, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hayan acordado.
27	Sanciones¹¹⁵: verificada la existencia de una infracción quienes la hayan cometido se hacen pasibles de las sanciones previstas en las Leyes¹¹⁶. Quienes presentaren denuncias maliciosas o sin justa causa ante la autoridad de aplicación, serán sancionados¹¹⁷. Sanción de multa: en los casos en que corresponda sanción de multa el o los infractores podrán cumplir con la sanción impuesta mediante el pago del cincuenta por ciento (50%) de la suma fijada en la misma, dentro de los 10 días hábiles de notificada la Disposición salvo el caso en que figuren como reincidente. Importe de las multas: debe ser depositado en el Banco de la Ciudad, a la orden de la Autoridad de Aplicación. Los montos serán asignados a un fondo especial cuya finalidad debe ser la educación del consumidor y demás actividades que se realicen para la ejecución de políticas de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Art. 20 bis Sanción de contrapublicidad¹¹⁸ Se podrá imponer la sanción administrativa de contrapublicidad, al infractor que, a través de la información o publicidad, hubiera incurrido en prácticas engañosas o abusivas. También se podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicada, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción

¹¹⁴ Idem, art.14

¹¹⁵ Idem, art.15:

¹¹⁶ Idem, art.16. **Aplicación y graduación de las sanciones**: se tendrá en cuenta:

- El perjuicio resultante de la infracción para el consumidor o usuario.
- La posición en el mercado del infractor.
- La cuantía del beneficio obtenido.
- El grado de intencionalidad.
- La gravedad de los riesgos, o de los perjuicios sociales derivados de la infracción y su generalización.
- La reincidencia y las demás circunstancias relevantes del hecho.

¹¹⁷ Idem, art.19

¹¹⁸ Ley 757, art.17

	aplicada, en un diario de gran circulación. Rectificación publicitaria. La reglamentación establecerá las pautas de la rectificación publicitaria de forma capaz de eliminar los efectos de la infracción, y que será divulgada por la DG o el responsable, a costa de este último, en la misma forma, frecuencia y dimensión, y preferentemente por el mismo medio, lugar, espacio y horario¹¹⁹.
28	Archivo: acreditado el pago y la publicación establecida por el Art. 18 de la presente, se procederá al archivo de las mismas.
29	Pase a Mandatarios: vencido el plazo sin que el infractor haya abonado la multa impuesta, la Autoridad de Aplicación emite el correspondiente certificado de deuda y pasa a Mandatarios¹²⁰. Reincidente: es quien, habiendo sido, incurra en otra presunta infracción dentro del término de cinco (5) años desde que haya quedado firme o consentida la sanción¹²¹.
30	Resolución condenatoria: la misma dispondrá la publicación de su parte dispositiva. Estadísticas de infractores y divulgación: la DG conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los distintos medios de comunicación.
31	Estadísticas: las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.

b. Gestión operativa: los distintos pasos de la aplicación del procedimiento administrativo incluyen diversas operaciones centrales que se tratarán en detalle en los acápites 4.7.2 a 4.7.6. Por lo tanto para el procedimiento administrativo entendido en su conjunto sólo se analizarán los hallazgos emergentes del examen practicado por el auditor sobre los expedientes administrativos de

¹¹⁹ Idem art. 17

¹²⁰ Idem art. 15

¹²¹ Idem art. 15

denuncias que se gestaron y finalizaron durante el periodo auditado.

Durante el periodo 2016 el total de denuncias ingresadas y finalizadas fue de 1579, de los cuales 1549 corresponden a casos que finalizaron con la homologación del acuerdo entre las partes y 30 son los casos que no obtuvieron conciliación exitosa y por lo tanto continuaron su trámite en el área jurídica de DGDyPC. Sobre ese universo el auditor tomó una muestra estadística para su correspondiente examen¹²².

b.1. Análisis de expedientes administrativos del periodo 2016

Del cotejo de expedientes efectuado en las dependencias de la DGDyPC, surgen las siguientes conclusiones¹²³:

Contexto normativo: es importante tener en cuenta que - como principio inspirador de las distintas normativas durante los últimos treinta años -, se destaca el “**principio protectorio**”. En efecto, éste es el principio prevaleciente en las normas sancionadas en relación al consumidor y/o usuario. Así es como el **Derecho del Consumidor** en Argentina¹²⁴ tiene un notorio direccionamiento en el sentido de la **protección jurídica del sujeto débil**, vulnerable en las relaciones de consumo.

El principio protectorio emerge inicialmente de la ley 24.240, mediante sus arts. 3 y 65. Ulteriormente se jerarquiza y consolida a través del mandato de protección que la Constitución Nacional impone, en función del segundo párrafo, del art. 42. Y se fortalece como verdadero Principio general de Protección del Consumidor, a raíz de lo dispuesto por los arts. 7, 11, 1094 y concordantes, del nuevo **Código Civil y Comercial de la Nación**:

¹²² La muestra estadística extraída fue de 95 casos para los expedientes correspondientes a denuncias con homologación de acuerdos. Respecto a las denuncias en las cuales no hubo acuerdo entre las partes y por tanto continuaron su tratamiento en el área jurídica se tomó el universo completo, es decir 30 casos. En total se analizaron 125 expedientes administrativos. La muestra diseñada para los acuerdos homologados se efectuó con ajuste a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%.

¹²³ PT 13 MC Análisis de expedientes. IV.- Observaciones

¹²⁴ desde la garantía constitucional, hasta su reciente fortalecimiento a través del Código Civil y Comercial

- a) Las normas que regulan las relaciones de consumo, deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor (art.1094);
- b) En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalecerá la más favorable al consumidor (art.1094);

Política del auditado: durante el análisis de los distintos expedientes, el auditor pudo observar la consonancia entre el contexto normativo y la política desarrollada por el auditado. Efectivamente, en toda disputa, interpretación o conflicto de intereses entre consumidor y proveedores, siempre se está en favor de los primeros. Ya sea por la forma de interpretar las normas, como así también por el valor otorgado a las pruebas de uno y otros.

Así por ejemplo, las **multas** aplicadas a las empresas incomparecientes, cuando no se llega a un acuerdo en la conciliación, ascienden a un importante valor (*comúnmente mayor al monto que hubieran tenido que desembolsar para arreglar la queja*) que disuade las inasistencias. Vale aclarar que a pesar de una **incomparecencia**, si se llega a un acuerdo, la multa no se aplica, pues basados en la ley 757, artículo 7, inc. d, y en el principio protectorio, se busca beneficiar al consumidor, en lugar de poner la lupa sobre el incumplimiento del proveedor. Algo similar sucede con el **daño directo**. Es una potestad que se le confiere a la autoridad de aplicación para satisfacer adicionalmente las necesidades de los consumidores.

Según el artículo 40 bis de la ley 24240, para que se otorgue el daño directo, se deben dar los siguientes extremos:

- 1) Perjuicio al derecho del consumidor.
- 2) Susceptible de apreciación pecuniaria.
- 3) Como consecuencia directa del accionar u omisión del proveedor o prestador del servicio.

Este derecho, que pocos consumidores conocen, no hace falta que sea invocado de manera formal; bastando simplemente que surja de la denuncia, para que sea tenido en cuenta por el Organismo.

c. Datos salientes, e Indicadores:

Del análisis de los expedientes surgieron los siguientes datos:

Se practicó un cotejo entre las **fechas de inicio de la denuncia**, y las **fechas de los acuerdos**, arrojando el siguiente resultado: desde que el consumidor inicia la denuncia hasta que obtiene el resultado buscado (**conciliación**), pasan un promedio de **62 días**.

Asimismo se promedió el tiempo total, hasta obtener la **homologación** de la Dirección General de la Defensa del Consumidor, de dichos acuerdos: a saber ciento cincuenta y ocho días 158. Cabe aclarar que una vez alcanzado el acuerdo, el consumidor obtiene inmediatamente el resultado buscado a través de su denuncia, pues el cumplimiento de dicho acuerdo es independiente de la homologación del mismo.

Expedientes con acuerdos homologados: se examinaron 95 expedientes, sin ameritar observaciones.

Expedientes sin acuerdo o acuerdo incumplido: de los 30 expedientes examinados, se atendió a la siguiente clasificación:

Cuadro 30:

Expedientes sin acuerdo conciliatorio		
Situación	n	%
Con sanción	20	66,7
Rechazada la denuncia por falta de prueba u otras causas	6	20
Rechazada la denuncia por incompetencia por la materia	1	3,3
Rechazada la denuncia por incompetencia territorial	1	3,3
Resolución con otorgamiento del daño directo	4	13,3
Sanción por incomparecencia	3	10
Sanción por incumplimiento	1	3,3
Sanciones apeladas	11	36,7
Certificados emitidos	3	10
Multas abonadas	7	23,3
Sanciones confirmadas por la Justicia en lo Contencioso Administrativo ¹²⁵	2	6,7

¹²⁵ Cabe aclarar que en los únicos dos expedientes que contamos con una sentencia del fuero judicial CAYT, en ambos se confirmó la decisión de la Dirección.

Multas aplicadas: con relación a las 20 sanciones aplicadas, varían desde los \$10.000 hasta los \$80.000.

Por ejemplo, en el caso de un usuario de un garaje que ocasionó que el vehículo de aquel, quedara cerrado y tuviera que contratar a un cerrajero para volver a abrirlo; se le terminó aplicando multa por \$10.000. En cambio a un Banco, por problemas en una cuenta bancaria, se le aplicó multa \$80.000. A un supermercado se le aplicó \$50.000. A una aerolínea \$45.000. A una concesionaria y fábrica de automotor, \$50.000. Asimismo a las Telefónicas, se les aplican multas de entre \$55.000 y \$90.000.

Multas por incomparecencia: son de \$8.500.

Habiendo analizado el procedimiento administrativo a través de los casos tomados para su estudio empírico, se dará paso al análisis de las operaciones centrales que desarrolla el auditado en el ejercicio de sus responsabilidades primarias.

Operaciones centrales

A continuación se detallarán las operaciones centrales de la gestión de la defensa del consumidor anticipadas al inicio de 4.7.

4.7.2 Denuncias

4.7.2.a. Procedimientos y circuitos operativos específicos

La DGDyPC proporcionó una serie de manuales entre los cuales se encuentra el *Manual para clasificar denuncias*, el cual detalla el procedimiento a aplicarse para el tratamiento de las mismas. Se sintetiza a continuación su contenido:

Procedimiento de diligenciamiento de denuncias:

a. Expedientes que llegan de las Comunas:

a1. Ingreso a DGDyPC: los expedientes que llegan de la Comuna¹²⁶ se dividen en dos grandes grupos:

Grupo 1: Denuncias con acuerdo en la etapa de conciliación: en este caso, son controladas las actas de acuerdo y se proyecta la disposición de homologación para su posterior estado de archivo.

Grupo 2: Denuncias sin acuerdo: en este caso, hay que distinguir si la denuncia es en:

- a. **formato papel:** en éste caso llega a Mesa de Entradas, allí se caratula y pasa al área Jurídica.
- b. **formato electrónico:** directamente desde el área de Descentralización se hace el pase a Jurídica.

a.2 Ingreso a área jurídica de DGDyPC: a medida que los expedientes (en cualquiera de sus formatos) llegan al área Jurídica, se asignan a los abogados encargados del trámite (será siempre el mismo abogado asignado para todo el trámite del expediente)

Una vez asignado a un **abogado instructor**, el expediente es analizado en dos ocasiones distintas, o "fases del trámite".

b1. Fase 1

b.1.1 se analiza en miras a identificar:

- si la denuncia es conducente

¹²⁶Ley 757, Capítulo III: Descentralización – Comunas; art. 21 Comunas: La autoridad de aplicación promoverá la descentralización, a través de las futuras Comunas a crearse según el Art. 127 a 130 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias de los consumidores y usuarios, en los términos del Art. 6° de la presente ley.
- b) Celebrar conciliaciones entre el denunciante y la empresa denunciada, en los términos del Art. 7°.
- c) Remitir las actuaciones a la autoridad de aplicación para la sustanciación y resolución del procedimiento administrativo, en los casos de denuncias recibidas, sin acuerdo conciliatorio ulterior.
- d) Prestar asesoramiento y evacuar consultas a los consumidores y usuarios.
- e) Brindar información, orientación y educación al consumidor.
- f) Fomentar la creación y actuación de asociaciones vecinales de consumidores.

- si la prueba aportada es suficiente
- si los denunciados tienen domicilio constituido en el expediente (si concurrieron a la audiencia, lo habrán constituido en ese acto)

Para denuncias no conducentes:

b.1.2 Intimación a denunciante: en caso de que la denuncia no fuera conducente¹²⁷, se intima al denunciante (o al denunciado, en caso de corresponder) a que aporte elementos que permitan la continuidad del trámite.

b.1.3 Desestimación de denuncia: si no se cumpliera con la intimación o, habiendo cumplido lo aportado no resultara suficiente para justificar la continuidad del trámite, la denuncia será desestimada por providencia notificada al denunciante.

Para denuncias conducentes:

b.1.2 Si del resultado de la intimación surgieran elementos suficientes para la continuidad del trámite, la denuncia pasará a la **Fase 2**.

b.1.3 Certificación de domicilios: si lo que faltase fuesen los domicilios constituidos de los denunciados, se solicitará por Nota (comunicación oficial -CCOO-) a la Dirección General de Rentas, a la Cámara Nacional Electoral, Inspección General de Justicia, o al área de Lealtad Comercial, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 7 del Anexo I del Decreto 714/2010.

b.1.4 Informe RPAC: si se tratase de una denuncia en el marco de la ley 941 se solicitará informe al área del Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal a fin de certificar el estado de registro del denunciado.

b.2. Fase 2:

b.2.1 Identificación de infracción: el expediente vuelve a ser analizado, esta vez en miras a identificar una infracción a la ley 24240 o 941, según el

¹²⁷ Es decir, lo que se denuncia no queda claro o no encuadra en la normativa (Ley 941 o 24240 según el caso) o la prueba aportada no fuera suficiente,

caso. En toda esta etapa se seguirá el procedimiento establecido en la ley 757 y, para todo lo allí no establecido, en el DNU 1510/97.

b.2.2 Instrucción de Sumario: identificada una infracción, se procederá a instruir sumario e imputar las presuntas infracciones a la ley (esto se realizada por una providencia en sistema GEDO).

b.2.3 Notificación de imputación: dicha imputación se notifica al domicilio constituido, otorgando al denunciado, ahora sumariado, 10 días para presentar descargo¹²⁸.

b.2.4 Pase a resolver: vencido el plazo otorgado para presentación del descargo, el expediente sale de letra y vuelve a ser asignado al abogado instructor, quien deberá analizar los pasos a seguir según la circunstancia:

- a) **Si no hay descargo**, se realiza el proyecto de pase a resolver, informe y disposición
- b) **Si hay descargo**, puede ser que sea necesario abrir la causa a prueba o denegar la prueba ofrecida, en cuyo caso se confecciona la providencia respectiva, la que es notificada al sumariado.
- c) **Si hay descargo pero no hay prueba** que denegar ni es necesario abrir la causa a prueba, se hace el proyecto de pase a resolver, informe y disposición

b.2.5 Notificada al sumariado: únicamente en el caso descripto en el punto b) la providencia de pase a resolver es notificada al sumariado, ya que si la causa se abre a prueba incumbe exclusivamente al sumariado su impulso y si se rechaza la producción de prueba, al denegarse un derecho, corresponde otorgar el recurso de reconsideración contra ese resolución.

b.2.6 Elaboración del Acto Administrativo: producida la prueba, vencido el plazo otorgado para producirla, vencido el plazo para presentar recurso de reconsideración o resuelto el mismo, quedan los autos para resolver. En ese

¹²⁸ Durante todos los plazos de notificación, los expedientes quedan en "letra". Los abogados instructores son los encargados de confeccionar la imputación y la cédula de notificación, quedando la firma a cargo de los subgerentes. Durante todo el procedimiento de sumario el abogado instructor tiene facultad de dictar todas aquellas medidas para mejor proveer que crea necesarias.

estado del trámite, se confecciona el **proyecto de informe y disposición** en el caso de los expedientes mencionados en el punto b).

b.2.7 Análisis de descargo y pruebas: al momento de confeccionar los proyectos de informe y disposición, los abogados instructores analizarán los descargos presentados y la prueba aportada, haciendo mérito de los mismos a fin de concluir si las infracciones imputadas se encuentran demostradas, en cuyo caso se sancionará al sumariado o si, por el contrario, no se encuentra mérito suficiente para aplicar sanción, en cuyo caso se confeccionará un proyecto de sobreseimiento.

b.2.8 Revisión, firma y elevación de proyectos: los Subgerentes del área revisan los proyectos, firman los pases a resolver y elevan los proyectos de informe y disposición a la Gerencia.

b.2.9 Firma de Gerencia y elevación a DG: el Gerente firma el informe y eleva, a su vez, el proyecto de disposición a la Directora General quien, en caso de creerlo oportuno, suscribirá el acto administrativo.

b.2.10 Notificación a sumariados: Firmada que fuera la disposición, se notificará a los sumariados y, en el caso del trámite correspondiente a la ley 24240, en caso de haberse tratado la solicitud de daño directo, también se notificará al denunciante.

b.2.11 Recurso de apelación: en todos los casos, los notificados podrán presentar recurso de apelación, de conformidad con lo establecido en la ley 757.

c. Circuito de trabajo en área Judiciales

Vencido el plazo de notificación de la disposición, pueden presentarse los siguientes resultados:

- a. Que el sumariado, el denunciante o ambos apelen
- b. Que el sumariado se allane y pague la multa
- c. Que el sumariado no apele ni pague.

c.1 Apelación: En caso a, las actuaciones son elevadas a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario, para decidir sobre la apelación.

c.2 Circuito post Cámara: Devueltos que sean los expedientes que hayan sido elevados a la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo y Tributario se evaluará el procedimiento a seguir según si la sentencia confirma, modifica o declara la nulidad del acto administrativo.

Si el acto fuese declarado nulo, el expediente es archivado sin más trámite.

En caso de que la sentencia confirme la sanción o la modifique, se verificará el cumplimiento de la misma, bajo el procedimiento descripto en el punto anterior, anotando asimismo al sumariado en el Registro de Reincidencia.

c.1 Evaluación de Cumplimiento. En el caso b, se evalúa el cumplimiento de la disposición, es decir, que el sumariado haya abonado la suma correcta y, en el caso de la una multa impuesta en el marco de la ley 24240, que se haya acreditado la publicación.

c.2 Anotación en Registro de Infractores y archivo: si se hubiese cumplido cabalmente, se anota al sumariado en el Registro de Infractores y se archiva el expediente.

c.1 Intimación de cumplimiento: en caso c (que faltase cumplir con parte del pago o con la publicación), se intima al sumariado a cumplir.

c.2 Inclusión de sumariado en Registro de Reincidencia: en caso de que el sumariado no pague ni apele, se anota al sumariado en el **Registro de Reincidencia** y se lo intima al pago. Eventualmente, si persistiera en su actitud, se confecciona el correspondiente Certificado de Deuda y se designa Mandatario para el cobro.

4.7.2.b. Gestión

Planificación y organización:

Metas. Entre sus Objetivos Estratégicos para 2016 el organismo incluyó las siguientes metas:

1. Reducir los **tiempos de gestiones** de denuncias que concluyan en una conciliación entre los consumidores o usuarios y empresas proveedoras.
2. Implementar la **notificación electrónica** en reemplazo del papel como

medio oficial de notificación a las empresas (alcanzar un nivel de adhesión de las 80 empresas más denunciadas).

3. *Completar la implementación de la Notificación Electrónica de la Denuncia.* Continúan en forma permanente adhiriéndose empresas al sistema de notificación electrónica.

Notificación electrónica de denuncias¹²⁹. La notificación electrónica es un sistema que agiliza el procedimiento regulado por la Ley 757, en relación a las notificaciones dirigidas a los proveedores que resulten denunciados en los términos de dicha ley.

- **Características:** este sistema se caracteriza por contener un "Registro de direcciones de correos electrónicos de proveedores" en los cuales serán notificados a efectos de dar traslado de la denuncia y notificarlos para la audiencia. Previamente se requiere la suscripción del correspondiente Protocolo de procedimiento, por parte del representante legal del proveedor. El correo enviado incluirá la fecha de audiencia, hora, comuna y datos del denunciante. Asimismo, contendrá un archivo extensión.pdf conteniendo la presentación del denunciante junto la documentación presentada.
- **Circuito operativo:** el sistema prevé que cada día viernes o día hábil posterior, los proveedores reciban un correo electrónico conteniendo la "Planilla de Seguimiento". La Planilla contendrá los datos de todas las denuncias notificadas por correo electrónico en esa semana lo que garantiza la eficacia de la notificación al asegurarse que toda notificación no recibida por correo electrónico será igualmente diligenciada por cédula papel. De esa forma se certifica la certeza de la notificación enviada, ya sea por constar la recepción del correo electrónico o por contar en las actuaciones con la cédula papel diligenciada.

El sistema es optativo, es decir que depende de la voluntad cada empresa

¹²⁹ Fuente: PT 12 AS entrevista digital DG. Cuestionario: *Describe con detalle en qué consiste el método de NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. Procedimiento, características, impacto, ventajas, limitaciones, alcances, fecha de entrada en vigencia, etc.*

adherir o no al Protocolo.

- **Ventajas:** Al día de hoy, por citar un ejemplo, un vecino puede ver fijada la fecha de audiencia en tres semanas, mientras que previo al lanzamiento del sistema de Notificación electrónica una cédula papel tardaba en promedio 23 días en ser notificada

Comunicación con el consumidor: en el mismo balance de gestión 2016, el ente manifiesta que: *la difusión de derechos y de las herramientas para gestionar denuncias se está realizando en forma continua a través de: Vía Pública, Redes sociales, YouTube con producción de contenidos audiovisuales, Pagina web y Comunicación periodística. Todo lo señalado se materializó a través de 10 campañas en la vía pública y redes sociales, YouTube y Twitter.*

Resultados

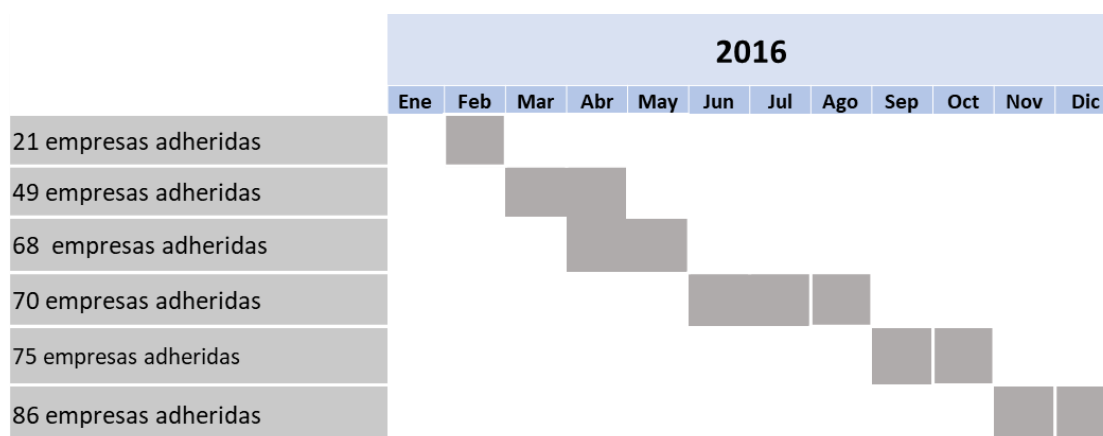
Cuadro 31: Planificación - resultados	
Planificación	Resultados
Reducir los tiempos de gestiones de denuncias	El 62% de los vecinos recibió su turno a menos de 15 días de solicitado. El 84% de los usuarios tuvo que esperar menos de 30 minutos para ser atendido ¹³⁰ . En lo referente a la resolución de las denuncias, el tiempo promedio insumido es de 62 días según las mediciones del equipo de auditoría.
Implementar la notificación electrónica	Según el Balance del auditado: <i>el porcentaje de denuncias que ingresan por las empresas adheridas al sistema electrónico representan el 56 % del total de las denuncias que recibe la DGDYPC</i> ¹³¹ .
Completar la implementación de la Notificación Electrónica de la Denuncia.	El proceso de adhesión se mantiene en forma permanente. Hasta el cierre del periodo auditado se registró la evolución que se cita en el cuadro 32. De ésta manera se registró un total de 86 empresas ¹³² incorporadas al Sistema Electrónico que han firmado el protocolo de incorporación.

¹³⁰ Fuente: Cuenta de Inversión 2016 p 344.

¹³¹ Fuente: Balance de gestión de DGDYPC (se tomó como muestra mes de mayo).

¹³² La información es discordante con la emitida a través de la Cuenta de Inversión 2016, p344: *Se triplicó la cantidad de empresas adheridas al nuevo sistema de notificación electrónica (92 empresas).*

Cuadro 32: Evolución del proceso de adhesión a la NE



4.7.2. c. Datos salientes e Indicadores

Denuncias (trámites planificados). De acuerdo a los datos procedentes de la Cuenta de Inversión 2016, el ente auditado programó como meta el ingreso de 14555 trámites. Sin embargo la cifra provista por DGDyPC es de 14.411 casos.

Denuncias ingresadas: en uno de los reportes informados por DGDyPC¹³³ informa un total de 14.411 denuncias ingresadas al organismo durante 2016. Los rubros más denunciados fueron: Telefonía celular concentrando el 18,6% de los reclamos, seguido por Bancos y financieras con 17,0%, y electrodomésticos tomando el 9,7% del universo denunciado. Expresado en otros términos 6.548 de las 14.411 se concentran en éstos tres segmentos comerciales. Es decir que en 2016 por cada 2,2 denuncias, 1 correspondió a un reclamo generado por alguno de estos 3 rubros generales.

Si se toman las 5 principales categorías denunciadas, la proporción del universo absorbida asciende a 8506 reclamos lo que representa el 59,0%. EN éste caso se incorporan las denuncias correspondientes al rubro Consorcios y un rubro indeterminado que surge en los registro como "otros".

Analizadas las denuncias por subrubro (es decir cuestiones que guardan mayor especificidad que un rubro) el caso que mayor nivel de reclamos ha generado en

¹³³ Respuesta a Nota 1196 AGCBA 17 1° requerimiento.

2016 ha sido el correspondiente a Tarjetas de crédito, con 1602 casos lo que representó una promedio de 6,4 denuncias por cada día de gestión.

El cuadro que sigue detalla las 5 categorías principales de denuncias. El universo completo de las mismas se encuentra detallado en **ANEXO 1**

Cuadro 33: Principales categorías de denuncias				
pos	Rubro	n	Sub rubro	n
1	Telefonía Celular	2686	Prestación del servicio	882
			Teléfono	658
			No especifica	579
			Venta del servicio	284
			Falta de Información	283
2	Bancos - Financieras	2453	Tarjeta de Crédito	1602
			No especifica	438
			Cajas de Ahorro	142
			Tarjeta de Débito	98
			Cuentas Corriente	61
			Préstamos Personales	60
			Créditos Personales	38
			Préstamos Prendarios	7
			Créditos Hipotecarios	3
			Créditos Prendarios	2
			Préstamos Hipotecarios	2
3	Electrodomésticos	1409	Heladeras	287
			Varios	251
			Aire Acondicionado	236
			Televisores	163
			Lavarropas	147
			No especifica	136
			Cocina	81
			Calefacción	29
			Termotanque / Calefón	29
			Audio	25
			Procesadora	11
			Aspiradora/ Lustradora	9
			DVD Reproducción - grabación	5
4		992	Administración	816

	Registro Público Administradores Consortios		No especifica	66
			Incumplim. Irregularidades en funcs.	55
			Reparaciones	16
			Liquidac. expensas	11
			Contratación se servicio	9
			Otros	7
			Asambleas	6
			servicios	4
			Falta pago aportes o contribucs	1
			No declaración de un consorcio	1
5	Otros	966	No especifica	966
	Total 5 principales	8506	Total	8506
	Total universo	14411	Total universo	14411

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor sobre la base de los datos proporcionados por DGDyPC (respuesta Anota 1196 AGCBA 17¹³⁴).

Denuncias resueltas en 2016: de acuerdo a lo informado por DGDyPC, la cantidad de denuncias ingresadas y resueltas en 2016 fue de 1549 sobre un total de 14411 denuncias que ingresaron en ese periodo según la propia repartición¹³⁵.

Indicadores: en materia de denuncias se han desarrollado los siguientes indicadores:

Indicadores de gestión

a. Indicador de cumplimiento:

Indicador 1: EPro denuncias (Eficacia programática):

Objetivo: éste indicador mide la proporción de denuncias efectivamente atendidas en relación al número de atenciones programadas para ese mismo periodo).

¹³⁴ PT 09 AA Cuadro DENUNCIAS 2016 por rubro y subrubro. [S:\5.17.09 DG DEFENSA DEL CONSUMIDOR\PAPELES DE TRABAJO\PT 09 AA Cuadro DENUNCIAS 2016 por rubro y subrubro.xlsx](#)

¹³⁵ Respuesta a Nota 1196 AGCBA 17

Formula = n denuncias ingresadas 2016 / denuncias programadas 2016

Indicador 1 Epro denuncias = 0,990

El desvío respecto a la meta planificada fue del orden del 1,0%. Expresado en otros términos: por cada 1000 denuncias que se programó ingresar, lo hicieron 990¹³⁶.

Indicador 2 Epro empresas adheridas a NE

Objetivo: éste indicador mide el nivel d cumplimiento de la meta del organismo respecto a un objetivo específico. En ése caso la cantidad de empresas adheridas al sistema de notificación electrónica de denuncias.

Formula: Epro empresas adheridas a NE = n empresas efectivamente adheridas a NE / n empresas adheridas a NE planificadas

Indicador 2 Epro empresas adheridas a NE 2016 = 86 / 80 = 1,075

El indicador arroja un valor mayor a 1, lo que implica que los resultados obtenidos fueron superiores a los planificados, es decir que se verifica un sobrecumplimiento de metas o superávit de resultados obtenidos durante la gestión. En éste caso ese nivel de plus valor es del orden del 7,5% con relación a la planificación 2016 en materia de cantidad de empresas adheridas al sistema de notificación electrónica. .

b. Indicadores de costos operativos.

No corresponden indicadores por no disponer del desagregado presupuestario específico correspondiente a la actividad exclusiva de gestión de denuncias.

¹³⁶ Cabe señalar que de acuerdo a las conclusiones formuladas por la Jefatura de Gabinete de Ministros en la Cuenta de Inversión del periodo auditado "no existieron desvíos significativos en el cumplimiento de la meta de denuncias recibidas (se han atendido un total de 14.271 denuncias presentadas por los vecinos sobre 14.555 que estaban programadas)".Fuente: Cuenta de Inversión 2016, p344: *Explicar el desvío (positivo/negativo) de las metas previstas.*

c. Indicadores de densidad o carga operativa

Indicador 3: ICOD denuncias

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de denuncias a atender.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias}}{\text{días de gestión}}$$

ICOD denuncias 2014 = 54,25

ICOD denuncias 2015 = 57,56

ICOD denuncias 2016 = 57,64

ICOD denuncias 2017 = 63,16

La DGDyPC recibió durante el periodo auditado un promedio superior a las 57 denuncias por día, lo que representa una carga operativa similar al periodo anterior aunque en 2017 se produjo un incremento de la carga diaria del orden del 15,2%. Tomando el cuatrienio como conjunto se puede afirmar que la carga operativa experimenta un crecimiento promedio de 2.97% anual.

Indicador 4: IDC comercios (Indicador de Densidad de conflicto)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las denuncias ingresadas al Registro en la materia regulada y la cantidad total de unidades a controlar existentes en la jurisdicción.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias totales DGDyPC}}{n \text{ proveedores denunciados CABA}^{137}}$$

IDC 2016 = 4,5

¹³⁷ Se tomó valor n = 23.905 según RPA en PT 31 AM

Éste indicador arroja un valor de conflictividad promedio del orden 4,5 denuncias dirigidas sobre cada proveedor que fue denunciado. Es decir que en 2016 en promedio cada fue denunciado de 4 a 5 veces¹³⁸.

Indicador 5: IDC habitantes (Indicador de Densidad de conflicto)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las denuncias ingresadas a DGDyPC en la materia regulada y la cantidad de habitantes en edad de denunciar ante DGDyPC.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias totales DGDyPC}}{n \text{ habitantes CABA}}$$

IDC habitantes 2014 = 0.00589 = 1/169,7

IDC habitantes 2015 = 0.00625 = 1/160,0

IDC habitantes 2016 = 0.00639 = 1/156,5

IDC habitantes 2017 = 0.00694 = 1/144,0

La densidad denunciante creció año a año desde 2014 al punto que mientras en éste último se produjo un promedio de 1 denuncia cada 170 habitantes en el año auditado el indicador es de 1 cada 156,5 y al año siguiente el registro fue de 1 denuncia cada 144. La evolución indica que en promedio surge un mayor número de conflictos que se materializan en denuncias.

Indicador 6: IDC geográfico a (Indicador de Densidad de conflicto - Denuncias / n manzanas CABA).

Objetivo: este indicador permite dimensionar geográficamente la cantidad de denuncias existentes en la CABA en función de una unidad de superficie medida en manzanas, para cada el año analizado.

¹³⁸ Es importante recordar que al hablar de promedios y por tratarse de proveedores que fueron efectivamente denunciados, cada uno de éstos ha sido denunciado por lo menos en una ocasión pero no necesariamente 4 o 5 veces.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias totales DGDyPC}}{n \text{ manzanas CABA}}$$

IDC geográfico a 2014 = 1,08

IDC geográfico a 2015 = 1,15

IDC geográfico a 2016 = 1,18

IDC geográfico a 2017 = 1,28

El indicador IDC a grafica un promedio anual de 1 reclamo por manzana geográfica. Esto quiere decir que de ocurrir conflictos de manera geográfica uniforme, cada año se produciría aproximadamente 1 reclamo en cada manzana de la CABA. No obstante ello la tendencia es creciente como correlato lógico de la tendencia equivalente en denuncias anuales (las manzanas de la CABA mantienen un número constante a la fecha).

Indicador 7: IDC geográfico b (Indicador de Densidad de conflicto - Denuncias / n km2 CABA)

Objetivo: Ídem *IDC geográfico a* tomando como unidad de superficie kilómetros cuadrados.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias totales DGDyPC}}{\text{Km2 CABA}}$$

IDC geográfico b 2014 = 65,80

IDC geográfico b 2015 = 69,82

IDC geográfico b 2016 = 71,34

IDC geográfico b 2017 = 77,54

Indicador 8: IVaDe denuncias (variación de demanda) 2014-2017.

Objetivo: Indicador aplicado para mensurar la variación de demanda de un servicio público entre dos períodos de tiempo. Para nuestro caso lo aplicamos al servicio de atención de denuncias entre 2014 y 2017.

Formula = n denuncias ingresadas 2017 / n denuncias ingresadas 2014 = 15664 / 13291 = **1.178**

Indicador 8 IVaDe denuncias = 1,178

El volumen total de denuncias ingresadas a la DGDyPC experimentó un incremento en 2017 del orden del 17,8%. Esto indicaría que la carga operativa anual en materia de denuncias que ingresan al organismo se incrementa a un promedio del 5,95%. De mantener su tendencia en el tiempo en 16,8 años la entidad absorberá el impacto de la duplicación de su volumen de demanda ciudadana en materia de reclamos.

Indicador 9 y 10: ICA (Indicadores de Carga Administrativa)

Formula: n denuncias ingresadas / agentes tomadores de denuncias

Objetivo: Indicador aplicado para mensurar la relación entre la demanda de un servicio público y el personal destinado a gestionar la misma en un periodo de tiempo determinado. Para nuestro caso lo aplicamos al servicio de toma de denuncias de consumidores¹³⁹.

Formula = n denuncias ingresadas 2016 / n tomadores de denuncias 2016 = 14411 / 12 =

¹³⁹ **Funciones del agente tomador de denuncias:** recibe el escrito de denuncia controlando la documentación que acompaña

ICA anual = 1.200,9

ICA diario = 4,8

Tomando en cuenta que en 2016 el número total de denuncias ingresadas a DGDyPC fue de 14.411 y que los agentes tomadores de denuncias en las Comunas de la CABA son 12, el promedio de denuncias tomadas por cada agente en las Comunas fue de 1201. Trasladado a cada día de gestión ese promedio diario es de 4,8 denuncias.

Indicador 11 y 12: ICJ (Indicador De Carga jurídica)

Objetivo: Indicador aplicado para mensurar la relación entre la demanda de un servicio público y el personal destinado a gestionar la misma en un periodo de tiempo determinado. Para nuestro caso lo aplicamos al servicio de tratamiento de denuncias a través de la aplicación de las normas vigentes en la materia.

Formula: n denuncias ingresadas 2016 / n abogados sumariantes¹⁴⁰2016 =

ICJ anual = 847,7

ICJ diario = 3,4

Considerando el total de denuncias ingresadas a DGDyPC y el plantel de 17 abogados sumariantes asignados a la tarea en cuestión, el promedio de denuncias trabajadas por cada abogado fue de 847,7. Trasladado a cada día de gestión ese promedio diario es de 3,4 denuncias.

Interpretado en términos de aptitud profesional, éste indicador expresa que para mantener como en 2016 los estándares cuantitativos de rendimiento de la plantilla de abogados sumariantes cada agente asignado debe tener la capacidad de procesar a diario entre 3 y 4 denuncias de consumidores.

¹⁴⁰ **Función de los abogados sumariantes:** resolver conforme a la ley 757 CABA y al Art. 18 de la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802. Fuente: PT 12 AS Entrevista Digital DG

Conclusión: en lo concerniente a la carga operativa que absorbe el organismo se considera conveniente destacar que, tomando en cuenta los programas de educación para el consumo y las campañas de concientización y publicidad que el organismo viene desarrollando¹⁴¹, es esperable que el número de denuncias puedan continuar en incremento con el transcurso de los periodos. Ello anticipa la necesidad de incluir el análisis de éstos indicadores en las futuras planificaciones anuales.

Asimismo si se toma en cuenta el Indicador 13 ERA y el Indicador 28 TresD, se deduce la sobrecarga operativa a la que está sometida el área jurídica revelando al insuficiente cantidad de abogados para resolver el número de causas actuales agravado por la tendencia creciente de las misma según lo expone es Indicador 8 de variación de demanda IvaDe.

d. Indicadores de alcance

Indicador 13 ERA (Eficacia Resolutiva Anual):

Objetivo: éste indicador expresa el porcentaje de denuncias efectivamente resueltas en el mismo año de su ingreso.

Formula: denuncias resueltas 2016 / denuncias ingresadas 2016 = 1549 / 14411

Indicador 13 ERA = 0,107

Este valor indica que la organización auditada tiene un promedio de resolución

141

educación para el consumo:	Talleres (cantidad)	146
	alumnos capacitados	4200
	docentes capacitados	160

del orden del 10,7% de las denuncias que le ingresan en el mismo año¹⁴², es decir que de cada 1000 denuncias que ingresaron al ente en 2016 107 se resolvieron en ese mismo periodo.

e. Indicadores de densidad de control

Debido a que éste tipo de indicador relaciona las denuncias con otra operación central como lo son las Inspecciones, se solicita remitirse al acápite correspondiente a los indicadores de gestión en la materia 4.7.3.c *Inspecciones*.

4.7.3 Inspecciones

4.7.3.a. Procedimientos y circuitos operativos¹⁴³

El marco legal del procedimiento para ejecutar las inspecciones está normado en la Ley 757 CABA de Procedimiento Administrativo (artículos 2°, 3°, 4° y concordantes), en el Decreto Reglamentario 714 –GCBA-2010 (artículos 2°, 3°, 4° y concordantes) y en la Ley Nacional N° 22.802 de Lealtad Comercial (artículo 17° y concordantes). Así lo reconoce el propio **Manual de Inspecciones de la DGDyPC**¹⁴⁴, al recordar que el artículo 4 de la Ley 757 establece los parámetros del mecanismo para dejar constancia de la comprobación de presuntas infracciones. No obstante ello, para su implementación, el manual establece un *formulario tipo* que protocoliza las acciones inspectivas, y además establece otros procedimientos específicos que se detallan acto seguido:

¹⁴² Debe aclararse para evitar confusiones interpretativas que la entidad también procesa en cada periodo expedientes de denuncias que ingresaron en años anteriores pero aun no fueron cerrados. Esto quiere decir que durante el periodo auditado resolvió las 1549 denuncias citadas junto con otro número de denuncias que ingresaron a la entidad en periodos anteriores.

¹⁴³ **Ley 757 art.4°.- Inspecciones:** La comprobación de una infracción durante una inspección ordenada de oficio, se formalizará mediante **acta** labrada por triplicado por el inspector actuante donde conste, en forma concreta y precisa, el hecho verificado y la disposición supuestamente infringida.

Si de los hechos verificados surge "prima facie" la existencia de infracción, el inspector formulará la imputación y hará saber al presunto infractor que goza del derecho de formular descargo y ofrecer prueba en los términos del Art. 9° de la presente ley.

Ley 757 art. 9. Del acta, en la que deberá constar todo lo actuado y las manifestaciones vertidas por el interesado, se dejara un ejemplar en poder del inspeccionado, de su factor, empleado, dependiente o representante.

¹⁴⁴ **Manual de la gerencia operativa de inspecciones**, suministrado por DGDyPC.

- **Procedimiento general de inspecciones:** se encuentra detallado en el **Formulario acta de lealtad comercial**. En el mismo se describen los pasos a llevarse a cabo en las intervenciones inspectivas. Dicho formulario se constituye como el acto preparatorio que garantiza el correcto diligenciamiento que conduce al Acto Administrativo la DGDyPC. En el **Anexo 2** se adjunta el formulario descripto.

Características del formulario de Acta de Inspección: el Acta de Inspección puede ser de 3 tipos: constatación, infracción o requerimiento¹⁴⁵.

Tipos de actas de inspección utilizadas: el cuadro que sigue muestra los tipos de actas utilizados y sus características.

Cuadro 34: Tipos de actas de inspección

Tipo de acta		características
Acta de Constatación: tiene 2 variantes:	constatación positiva:	durante la inspección se verifica una aparente infracción, sin embargo, por lo complejo de la situación, el inspector delega la labor en los abogados de la Gerencia Operativa de Inspecciones para que le den el encuadre legal correcto;
	constatación negativa:	Durante la inspección no se verificó la infracción reportada o, bien, el domicilio reportado resultó ser inexistente.
Acta de Infracción:		Durante la inspección se verifica la infracción reportada especificando en el acta la normativa del caso y la descripción detallada de la conducta violatoria (ej.: ocho -8- latas de una marca de gaseosa no exhiben precio en góndola sin impedimento para su

¹⁴⁵ En cualquiera de los tres supuestos se utiliza el mismo tipo de formulario para labrar el acta. El número que lleva cada acta y el inspector al que se le asigna, surge del cuaderno "Entrega y Recepción de Actas". Luego de dicha asignación, el número de acta resultante es asentado en el formulario del acta mediante un sello numérico con 6 dígitos que se giran manualmente uno a uno logrando la numeración consecutiva, para luego hacer entrega del formulario numerado al inspector respectivo.

	venta) o no se verificó la infracción reportada pero sí otra infracción a la normativa de lealtad comercial.
Acta de Requerimiento	Durante la inspección se solicita al comercio que, en determinado plazo, presente documentación en la DGDYPC para analizar el presunto incumplimiento reportado.

- **Procedimiento área administrativa:** luego de las acciones propias del área de inspecciones, el procedimiento general sigue su curso a través del ingreso de las actuaciones producidas al área administrativa. Se detalla el procedimiento a continuación:

1. **Ingreso desde actas:** el área de inspecciones: entrega remito con actas y cédulas a personal administrativo.
2. **Personal administrativo:** separa cédulas, archiva remito y copias en carpeta.
3. **Carga de actas:** se efectúan diariamente al sistema 10.10.1.50
4. **Procesamiento de actas:** las actas de infracción son escaneadas y caratuladas como expediente mientras que las actas de constatación son resguardadas en caja bajo llave.

- **Procedimientos en operativos específicos.** Las acciones vinculadas a la inspección contemplan operativos de control específicos que de acuerdo a lo informado por el auditado se ajustan al siguiente desarrollo:

a. Control de verificación y exhibición de precios y control de comercios¹⁴⁶

Se constata diariamente mediante inspectores que los proveedores exhiban debidamente los precios de los bienes que comercializan, tanto en vidrieras como en góndolas. Para lograr la mayor efectividad y de

¹⁴⁶ de oficio y por denuncias

acuerdo a lo realizado en años anteriores se dividen los controles en primera medida entre:

- **Constatación de denuncias** efectuadas en el Sistema único de atención ciudadana (incluye denuncias de ciudadanos sobre verificación de precios efectuadas a través del 147 y por web).
- **Actuaciones de oficio** realizadas por los inspectores.

Circuitos¹⁴⁷: Los criterios aplicados para cada circuito son los que siguen:

Cuadro 35: Criterios de inspección

circuito	Criterio de inspección
Eventos:	en ocasión de fechas especiales que incrementan el consumo en la Ciudad de Buenos Aires se realizan operativos focalizados en las compras realizadas para esas fechas
Shoppings:	Debido al gran flujo de personas y de negocios en estos centros comerciales se hace necesaria la inspección periódica de la siguiente manera:
Calles:	Debido al gran flujo de transeúntes y a la gran concentración de comercios se consideran necesarias inspecciones especiales en diversas arterias.
Comunas:	Durante los doce meses del año también se verifican de oficio 1.500 comercios que no estén comprendidos en las descripciones anteriores, dividiéndose en 100 comercios por cada una de las quince comunas que integran la Ciudad de Buenos Aires.

¹⁴⁷ El detalle ampliado de los circuitos con los resultados alcanzados se despliega en el Cuadro 38 del apartado 4.7.3. b. Gestión.

b. Control de publicidades

El procedimiento se diferencia según el objeto de control (medios gráficos o vía pública).

- **Control en medios gráficos:** los abogados dictaminadores revisan publicidades masivas difundidas en los diarios y las revistas de circulación en la Ciudad de Buenos Aires, controlando las publicaciones más vendidas y sus publicidades. En esa línea de trabajo, se fiscalizan diariamente que las leyendas legales de dichas publicidades cumplan con los requisitos exigidos.

Si se detecta una presunta infracción a las Leyes N° 22.802 y N° 24.240, se escanea la publicidad en cuestión, se caratula un expediente electrónico por cada caso, previo dictado de providencia de inicio y es instruido el mismo por un abogado de la gerencia, conforme los lineamientos de la Ley 757 CABA, finalizando con la elaboración de un proyecto de disposición que, previa revisión del Gerente Operativo, se eleva a la firma de la Directora General.

- **Circuitos:** para realizar el control en forma eficiente se divide en Diarios y Revistas, siempre teniendo en cuenta el volumen de circulación de los mismos, de la siguiente forma:
 1. **Diarios:** Dentro de los diarios se controlarán los dos de mayor tirada (La Nación y Clarín), realizando en cada uno ciento cincuenta (150) controles anuales.
 2. **Revistas:** Se controlarán los semanarios más vendidos de acuerdo al contexto que se desarrolle durante el año, alcanzando cien (100) controles anuales.
- **Control en Vía pública:** los inspectores de la gerencia realizan controles de oficio sobre las publicidades expuestas en la vía pública y en caso de detectar una infracción se labra un acta y se efectúa el mismo procedimiento detallado en el apartado anterior. **Circuitos:** se ordenan a

través de avenidas claves que en conjunto cubren 6 de las 13 Comunas con presencia de DGDyPC.

Cuadro 36		
circuito		Comunas abarcadas
1	Avenida Santa Fe	1, 2 , 14
2	Avenida del Libertador	1, 2 , 13, 14
3	Avenida Cabildo	13
4	Avenida Rivadavia	3, 5 , 6
5	Avenida 9 de Julio	1
6	Avenida Córdoba	1,2,14

Debido al gran flujo de transeúntes y vehículos se consideran necesarias inspecciones para controlar y detectar publicidad engañosa en las siguientes arterias:

c. Control de ofertas y compras vía internet

Procedimiento: los abogados dictaminadores de la gerencia revisan las ofertas publicitadas y disponibles en las páginas web de las empresas detalladas en los circuitos.

Dicho control se realiza diariamente y abarca: ofertas en relación a la financiación, limitación de stock, bonificaciones, precio final y el cumplimiento de las mismas.

Si se detecta una presunta infracción a las Leyes N° 22.802, N° 24.240 y/o a alguna de las 40 leyes de consumo de la Ciudad, se efectúa un print de pantalla de la publicidad en cuestión, se caratula un expediente electrónico por cada caso y es instruido por un abogado de la Gerencia, conforme los lineamientos de la Ley 757 CABA, finalizando con la elaboración de un proyecto de disposición que, previa revisión del Gerente Operativo, se eleva a la firma de la Directora General.

Circuitos: los criterios aplicados para cada circuito son los que siguen:

Cuadro 37		
Circuito		Criterio de inspección
1	Turismo	Controles anuales sobre las ofertas del sector incluyendo agencias de viajes con presencia en internet, especialmente en meses previos a las vacaciones escolares.
2	Hipermercados	Controles anuales sobre las ofertas del sector, incluyendo a toda la diversidad de productos comercializados.
3	Electrodomésticos y electrónica	Se realizan controles anuales sobre las ofertas de productos electrónicos y electrodomésticos, ya sea en negocios que los comercializan como en las empresas que los venden desde sus páginas.
4	Servicios de telefonía y TV por cable	Se realizan controles sobre las ofertas emitidas por empresas de telefonía móvil, fija, internet y televisión por cable en todos los rangos de los productos comercializados.

4.7.3. b. Gestión

Planificación y organización

Gerencia operativa de Inspecciones: es el área responsable de la gestión de las actividades inspectivas.

Acciones centrales: quedan establecidas en el Manual de Inspecciones, según el detalle que sigue:

- Constatar mediante el Cuerpo de Inspectores, que los Proveedores exhiban debidamente los precios¹⁴⁸.
- Constatar mediante el cuerpo de inspectores el cumplimiento de la ley 4827 CABA.

¹⁴⁸ de los bienes y/o servicios que comercializan, tanto en vidrieras y góndolas, como así también en las publicidades voluntarias que difundan en anuncios de la vía pública de la Ciudad, en cumplimiento de la Leyes nacionales 22.802 y sus Resoluciones Complementarias, 24.240 y la ley 4827 de la Ciudad

- c. Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones¹⁴⁹.
- d. Administrar los sistemas de confección y libramiento de actas de infracción¹⁵⁰.
- e. Administrar el archivo de actas e inspecciones realizadas
- f. Sustanciar y/o gestionar las actuaciones por infracciones a la legislación de lealtad comercial¹⁵¹ derivada de denuncias efectuadas por consumidores.
- g. Iniciar y tramitar las actuaciones de oficio por infracciones¹⁵².
- h. Elaborar las providencias de imputaciones y los actos administrativos pertinentes¹⁵³.
- i. Asesorar, en el caso de ser requerido, en cualquier trámite y/o actuación sobre cuestiones de naturaleza jurídica¹⁵⁴.
- j. Gestión administrativa de las actas, expedientes electrónicos y documentación¹⁵⁵.
- k. Fiscalizar¹⁵⁶ el cumplimiento de la normativa vigente, a fin de que las leyendas legales de publicidades difundidas en medios gráficos de circulación en la Ciudad cumplan con los requisitos exigidos¹⁵⁷.
- l. Controlar a través de actuaciones de oficio y/o de reportes¹⁵⁸ el cumplimiento de la normativa vigente en las ofertas efectuadas por proveedores de servicio de turismo, telefonía móvil y otros¹⁵⁹, con relación a la financiación, limitación de stock, precio final, bonificaciones y condiciones de contratación.

¹⁴⁹ para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor

¹⁵⁰ resultantes de las inspecciones realizadas.

¹⁵¹ (Ley Nacional 22.802, ley 4827 CABA y cualquier otra legislación conexas)

¹⁵² a la legislación de lealtad comercial (Ley Nacional 22.802, ley 4827 CABA y cualquier otra legislación conexas)

¹⁵³ a los fines de asegurar el cumplimiento de la Ley Nacional 22.802, la ley 4827 CABA, la ley 757 CABA y cualquier otra legislación conexas, así como de las restantes normas locales vigentes en lo atinente a lealtad comercial.

¹⁵⁴ referidas a la normativa de lealtad comercial, que se suscite en la Dirección General y/o en las Comunas.

¹⁵⁵ Administrativamente, clasificar las Actas, efectuar la carga y/o movimientos de Actas al sistema, proceder a la caratulación de Expedientes Electrónicos, escanear toda la documentación relativa a las Actas, como los Descargos y/o Presentaciones efectuadas por los proveedores. Mantener un archivo con la documentación original

¹⁵⁶ a través de actuaciones de oficio y/o de reportes efectuados vía tel. 147 y/o web del GCBA (SUACI) y de denuncias de particulares

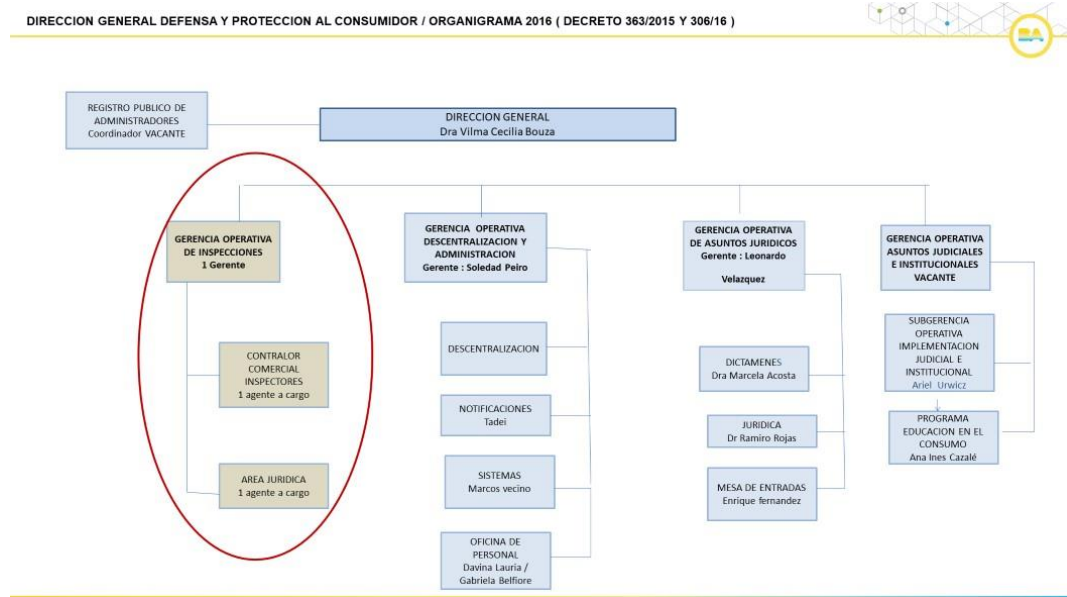
¹⁵⁷ por la Resolución nacional 789-SCI-98 y la ley 4827 CABA, tanto en tamaño de tipografía utilizada, como en el sentido de escritura

¹⁵⁸ efectuados vía tel. 147 y/o web del GCBA (SUACI) y denuncias de particulares

¹⁵⁹ en medios gráficos e internet, a fin de que las mismas cumplan con los requisitos exigidos por las Leyes nacionales 24.240, 22.802 y la ley 4827 de la Ciudad

Organización del área: la planta operativa de personal que reporta en materia de inspecciones se agrupa en la Gerencia Operativa del mismo nombre con arreglo al organigrama que sigue:

Imagen 5: Gerencia Operativa de Inspecciones (GOI).Organigrama

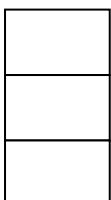


Dicha planta según informa el auditado se compone de 1 gerente operativo y 2 áreas: Contralor comercial de inspecciones y Jurídica.

Área jurídica: es el área de profesionales letrados de la gerencia y se compuso por 5 abogados de Planta Permanente, matriculados en CABA (conforme exige la ley 757 CABA).

Área de Contralor comercial de inspecciones. Está compuesta por 5 empleadas administrativas. Cuenta asimismo con un cuerpo de inspectores encargado de efectivizar las siguientes acciones de control:

- que los proveedores exhiban debidamente los precios de los bienes que comercializan,
- controlar que las publicidades difundidas en medios gráficos cumplan con los requisitos exigidos por ley
- fiscalizar el efectivo cumplimiento de todas las leyes locales que hacen a



la actividad comercial¹⁶⁰.

Agentes afectados y tarea específica: 34 agentes afectados¹⁶¹. Constatan denuncias efectuadas en el SUACI y realizan inspecciones de oficio.

Objetivos metas y resultados: de acuerdo a lo manifestado por la dirección general del organismo, la cantidad de comercios a verificar en el año 2018 serán diez mil (10.000).

Registros utilizados por el área: el área cuenta con una serie de registros cuyo detalle se encuentra en el apartado correspondiente al análisis de los sistemas de control interno de éste informe¹⁶².

Comunicación: Reportes web. Según el Balance de Gestión 2016, se pueden reportar los incumplimientos desde la web del GCBA o 147. Los reportes son atendidos en 48 horas y de corresponder se realiza una inspección en las siguientes 72 horas. Se comunica por mail al vecino cada instancia del proceso: ingreso, atención y cierre, incluyendo el resultado de la inspección.

Resultados

De acuerdo al balance de gestión presentado por la DGDyPC. A continuación se detallarán los resultados obtenidos por los diferentes operativos que aplicó la Dirección General durante el año auditado y las características de cada uno de ellos.

Cuadro 38 : Circuitos de inspecciones 2016			
Tipo de operativo	Control de verificación y exhibición de precios y control de comercios		
Inspectores afectados	34		
Funciones	Constatan denuncias efectuadas en el SUACI y realizan inspecciones de oficio.		
Circuito	Frecuencia	n inspecs	Rubro comercial

¹⁶⁰ Fuente: Cuenta de Inversión 2017

¹⁶¹ Según el reporte proporcionado por la SSRH en 2016 revistieron funciones en la GOI un total de 53 agentes.

¹⁶² "4.6 Sistema de Control interno"

Eventos	Reyes	Enero	150	jugueterías y comercios afines
	Comienzo de clases	Febrero marzo	150	librerías y comercios afines
	Día del Padre	Junio	150	Productos para hombres (Indumentaria, electrónica, etc.).
	Día del niño:	Agosto	150	Jugueterías y afines.
	Día de la madre:	Octubre	150	Productos para mujeres (Indumentaria, accesorios, electrónica, etc.).
	Navidad	Diciembre	150	Jugueterías Y AFINES
Shoppings	Abasto Shopping (Comuna 3)	Anual	400	Todos
	Alto Palermo Shopping (Comuna 14)		400	
	Dot Baires Shopping: (Comuna 12)		400	
	Galerías Pacífico (Comuna 1)		400	
Calles	Avenida Santa Fe: (Comunas 1, 2 y 14).	Anual	300	
	Avenida Corrientes: (Comunas 1, 3 y 5)		300	
	Avenida Cabildo: (Comuna 13)		300	

	Avenida Rivadavia: (Comunas 3, 5 y 6)		300	
	Calle Florida: (Comuna 1)		500	
	Avenida Córdoba: (Comuna 14 – Zona Outlets)		300	
Comunas	Se verifican de oficio comercios que no estén comprendidos en las descripciones anteriores, dividiéndose en 100 por cada comuna que integra la Ciudad de Buenos Aires.	Anual	1500	
CABA		2016	6.000 ¹⁶³	Todos

Tipo de operativo		Control de publicidades en vía pública		
Inspectores afectados		34		
Funciones		Inspeccionan de oficio en la vía pública		
abogados dictaminadores afectados		6		
Funciones		Constatan denuncias efectuadas en el SUACI y realizan inspecciones de oficio.		
Circuito		Frecuencia	n inspeccs	Rubro comercial
1	Avenida Santa Fe: (Comunas 1, 2 y 14)	ANUAL	100	Todos
2	Avenida Del Libertador: (Comunas 1, 2, 14 y 13)		150	

¹⁶³ El balance de gestión de DGDyPC 2016 CITA 12.600 CONTROLES, una diferencia de datos del 110%.

3	Avenida Cabildo: (Comuna 13)		50	
4	Avenida Rivadavia: (Comunas 3, 5 y 6)		50	
5	Avenida 9 de Julio: (Comuna 1)		150	
6	Avenida Córdoba: (Comuna 1, 2 y 14)		100	
CABA		2016	600 ¹⁶⁴	Todos

Actas de inspección de lealtad comercial	De acuerdo a la información suministrada por el examinado, durante 2016 se libraron 3013 actas de inspección correspondientes a lealtad comercial, lo que significa un promedio de 12,05 actas por día de gestión.
--	--

Tipo de operativo		Control de ofertas y compras vía internet		
abogados dictaminadores afectados		6		
Funciones		Constatan denuncias efectuadas en el SUACI y realizan inspecciones de oficio.		
Circuito		Frecuencia	n inspeccs	Rubro comercial
1	Turismo	ANUAL	150	Turismo
2	Hipermercados		150	Hipermercados
3	Electrodomésticos y electrónica		100	Electrodomésticos y electrónica
4	Servicios de telefonía y TV por cable		100	Servicios de telefonía y TV por cable
CABA		2016	500 ¹⁶⁵	Todos

¹⁶⁴ En Balance de gestión citan: 1.700 fiscalizaciones realizadas.

¹⁶⁵ A contrario sensu de ésta cifra, en Balance de gestión 2016 citan: 1.100 fiscalizaciones en lugar de

4.7.3. c. Datos salientes e indicadores

Cuadro 39: Datos salientes Inspecciones		
Inspectores afectados a DGDyPC	34	
n Comercios CABA	34.407	
Comercios denunciados en 2016	3180	
Verificación de exhibición de precios: constataciones	12.600	
Control de publicidades: fiscalizaciones realizadas	1.700	
Control de ofertas y compras a través de medios electrónicos: controles realizados	1.100	
Inspecciones de oficio (circuitos)	6.000	
Actas de inspecciones de lealtad comercial	2015	983
	2016	3013
	2017	3441

Indicadores de Gestión:

a. Indicadores de cumplimiento (eficacia)

Indicador 14: EPro inspecciones (Eficacia programática):

Objetivo: éste indicador mide la proporción de inspecciones efectivamente atendidas en relación al número de inspecciones programadas para ese mismo periodo).

Formula: $EPro = \frac{n \text{ actas inspecciones } 2016}{n \text{ inspecciones programadas } 2016}$

Indicador 14 EPro ins = indeterminado¹⁶⁶

b. Indicadores de costos operativos:

No corresponden indicadores por no disponer del desagregado presupuestario específico correspondiente a la actividad exclusiva de gestión de denuncias.

c. Indicadores de densidad o carga operativa:

Indicador 15: IDI Indicador de densidad inspectiva

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de **inspecciones** a atender.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ actas inspecciones lealtad comercial}}{\text{días de gestión}}$$

IDI diaria 2015 = 4,01

IDI diaria **2016 = 12,06**

IDI diaria 2017 = 13,88

La DGDyPC labró durante el periodo auditado un promedio de 12 actas por día de gestión, lo que representa una presión inspectiva superior al periodo anterior del orden del 200,8%. Al año siguiente el aumento de la presión continuó aumentando aunque a un nivel marcadamente menor. El incremento respecto a 2016 fue del orden del 15,1%.

Indicador 16: IDC comercios (Indicador de Densidad de conflicto)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las inspecciones totales concretadas en un periodo de tiempo determinado y la cantidad total de unidades a controlar existentes en la jurisdicción.

¹⁶⁶ No se disponen de datos específicos sobre inspecciones programadas para ese periodo auditado.

$$\text{Fórmula} = \frac{n \text{ inspecciones totales DGDyPC}}{n \text{ comercios denunciados}}^{167} \quad 6000/3180$$

$$\text{IDC}_{2016} = 1,88$$

Este indicador para el periodo auditado arroja un valor igual a 1,88 inspecciones por comercio denunciado. Este valor indica que por cada denuncia que ingresa al ente de control se han realizado casi 2 inspecciones. Este valor indica que - por lo menos en términos promedio - se habrían realizado una inspección a cada ente denunciado.

En efecto: si el indicador fuera menor a 1 esto indicaría que el número de inspecciones concretadas fue menor al número de comercios denunciados (3180) y por ende necesariamente alguna de las unidades denunciadas no habrían sido debidamente inspeccionadas.

d. Indicadores de alcance:

Indicador 17: ALIns (Indicador de Alcance Inspectivo)

Objetivo: este indicador permite relacionar la cantidad de comercios inspeccionados en un periodo de tiempo determinado con el universo de control del organismo estudiado. Es decir permite medir el alcance que tuvo la actividad inspectiva en un periodo de tiempo específico.

$$\text{Fórmula} = \frac{n \text{ comercios inspeccionados de oficio}}{n \text{ comercios CABA}}$$

$$\text{ALIns}_{2016} = 0,17$$

¹⁶⁷ Fuente: PT 12 AS entrevista digital VB

La DGDyPC informa haber efectuado 6000 inspecciones de oficio de acuerdo a sus circuitos inspectivos¹⁶⁸. El indicador arroja un valor 0,17 que en términos porcentuales representa un alcance inspectivo del 17% del universo a controlar.

De mantenerse constantes todas las variables intervinientes y de no repetirse ningún local comercial en las inspecciones futuras, éste valor indica que en un lapso de 5,88 años¹⁶⁹ (5 años y 220 días de gestión) el universo de comercios de la CABA habría recibido por lo menos 1 inspección.

e. Indicadores de densidad de control:

Indicador 18 = DGI a (Densidad geográfica inspectiva) por manzana

Objetivo: este indicador permite dimensionar el espacio físico que tendría asignado cada inspector si éstos se distribuyeran uniformemente entre todas las manzanas geográficas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dicho en otras palabras, cuántas manzanas tendría bajo su control de oficio un inspector de DGDyPC dentro de la CABA.

Fórmula=
$$\frac{n \text{ manzanas CABA}}{n \text{ inspectores DGDyPC}}$$

DGI a 2016 = 360,4

El DGI b arroja un valor 360,4. Es decir que cada inspector debe cubrir en promedio un espacio urbano de 360 manzanas en caso de que éste sea el criterio distributivo de las operaciones de control en comercios por parte del ente auditado.

¹⁶⁸ Remítase a 4.7.3.b Gestión: Cuadro 38: Circuitos de inspecciones 2016; Tipo de operativo - Control de verificación y exhibición de precios y control de comercios.

¹⁶⁹ Incluyendo 2016.

Indicador 19 = DGI b (Densidad geográfica inspectiva) km²

Objetivo: mantiene idéntico propósito que DGI a diferencia de la unidad de superficie utilizada que para éste caso es kilómetros cuadrados.

Fórmula=
$$\frac{\text{superficie CABA}}{\text{n inspectores DGDyPC}}$$

DGI b 2016 = 5,9

El DGI b arroja un valor 5,9. Es decir que cada inspector debe cubrir en promedio una superficie cercana a los 6 km². Para graficar la dimensión espacial a cubrir por cada agente puede afirmarse que su jurisdicción equivale aproximadamente al tamaño del barrio de Recoleta (6,1km²) o a un tercio de la Comuna 1.

Indicador 20 = DSI a (Densidad sumarial inspectiva - comercios)

Objetivo: este indicador permite relacionar la cantidad de actas de inspección labradas con el universo de comercios bajo control jurisdiccional de la DGDyPC durante un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{\text{actas inspección}^{170}}{\text{n comercios totales CABA}}$$

DSI b2016 = 0,088

En 2016 el indicador arrojó un valor 0,088. Esto permite la siguiente lectura: en un universo compuesto por 34.407 comercios se ha labrado 1 acta de inspección por cada 11,4 de ellos en promedio.

¹⁷⁰ **acta de infracción:** es el instrumento público por medio del cual los Inspectores de la Dirección General detectan una presunta infracción a la normativa de Lealtad Comercial en comercios de la Ciudad

Indicador 21 = DSI b (Densidad sumarial inspectiva - inspectores)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la cantidad de actas de inspección labradas por cada agente inspector durante un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ actas inspección}}{n \text{ inspectores DGDyPC}}$$

DSP b₂₀₁₆ = 88,6

Las 3013 actas conformadas por una planta funcional de 34 agentes inspectores arrojan un promedio equivalente a 88,6 actas por inspector durante el año 2016.

4.7.4 Conciliaciones

Audiencia de conciliación: de acuerdo a la definición establecida por la entidad auditada ***es un espacio de negociación para acordar los términos que resuelven la controversia que se denunció.*** Asiste denunciante y denunciado o los representantes que los mismos designen mediante un poder. El objetivo es acercar a las partes (consumidor y empresa) y celebrar un acuerdo que repare la situación denunciada.

Objetivo de la Audiencia de conciliación: el cumplimiento con el contrato original en un tiempo brevísimo. De esta manera las dos partes en conflicto logran un beneficio mutuo. El consumidor consigue que su reclamo sea atendido y la empresa que no se le imponga una sanción.

4.7.4.a. Circuitos y procedimientos operativos específicos

Como se explicó anteriormente, los expedientes que llegan de la Comuna se dividen en dos grandes grupos: denuncias en las que se llegó a un acuerdo en la etapa de conciliación y denuncias en las que no se llegó a un acuerdo.

Procedimiento:

a. Conciliación:

1. **Audiencia:** se celebra la audiencia de conciliación entre las partes presidida por personal de Defensa al consumidor en las comunas (abogados audiencistas).
2. **Planteo de las partes y acta:** Las partes se expresan respecto de la materia denunciada y se redacta un acta que contiene el resultado de la audiencia.
3. **Incomparecencia del denunciante:** en ese caso, la denuncia es archivada como desistida, es decir, se deja sin efecto.
- 4.a **Reactivación de denuncia:** si el denunciante quiere reactivar su denuncia debe justificar la falta de forma fehaciente mediante una nota durante los 3 días posteriores a la fecha de audiencia.
- 4.b. **Incomparecencia del denunciado:** si quien no comparece es el proveedor denunciado, las actuaciones son enviadas a la Área Jurídica a fin de que se le imponga una sanción.
- 5.a. **Homologación de acta acuerdo:** Si las partes llegan a un acuerdo, el acta es homologada por la Autoridad de Aplicación.
- 5.b. **Cierre de instancia conciliatoria:** si no llegan a un acuerdo, se cierra la instancia conciliatoria y las actuaciones pasan a la Dirección Jurídica.
6. **Imputación:** en esta etapa denominada de instrucción, se le podría imputar a la empresa una infracción.

b. Homologación

Procedimiento: en el caso de denuncias con acuerdo, el acta es controlada por los abogados destinados en el área, quienes proyectan la disposición de homologación para su posterior firma y luego serán archivadas.

4.7.4.b Gestión

• Planificación y organización

Entre las actividades de la DGDyPC se incluye: **Actividad 3: Designar a los conciliadores y/o instructores y regular su actuación**¹⁷¹. En idéntico sentido, en su Balance de gestión 2016, la repartición reconoce como uno de los ejes de su gestión el **fortalecer la conciliación como respuesta ágil y eficiente ante los conflictos entre las empresas y consumidores en la comercialización de bienes y servicios**.

Al respecto el equipo auditor no obtuvo los siguientes datos relacionados con la actividad¹⁷²:

- Listado de conciliadores e instructores acorde a lo pautado por ésta ley.
- Procedimiento y pautas para la selección de los conciliadores e instructores.
- Sistema de conciliación en Internet.
- Sistema arbitral de consumo (ley 2963) ¹⁷³

Organizacionalmente, la **Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos** es la responsable (por estructura orgánica¹⁷⁴) de supervisar e intervenir en las audiencias de conciliación mientras que su **Subgerencia Operativa Jurídica** tiene a su cargo la función de Asistir y asesorar en las **audiencias de conciliación** celebradas.

¹⁷¹ conforme las Leyes N° 757 de Procedimiento administrativo y N° 2.963 Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

¹⁷² Requerimiento de la siguiente información cursado por correo oficial AGCBA fecha: 23 ENE 18; puntos:

- 6 Listado de conciliadores e instructores acorde a lo pautado por ésta ley.
- 7 Procedimiento y pautas para la selección de los conciliadores e instructores.
- 8 Sistema de conciliación en Internet. informe y describa de qué modo se procede (art. 20)

¹⁷³ PT 10 AS. Preguntas para entrevista DGDyPC, punto:

2. Sistema arbitral de consumo (ley 2963): estado de situación en 2016 y a la fecha.
3. Sistema de conciliación en Internet (Ley 757, art. 20): informe y describa de qué modo se procede.

¹⁷⁴ Fuente. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DEL GCBA - MODIFICACIONES 01/01/2016 AL 30/06/2016.

Objetivos: entre los objetivos planteados por la DGDyPC en su Planificación Anual para 2016 se registraron:

- Reducir los tiempos de gestiones de denuncias que concluyan en una conciliación entre los consumidores o usuarios y empresas proveedoras.
- Lograr un porcentaje de conciliaciones por encima del 70%. (Actual 47%).
- Capacitación continua y progresiva (bimestralmente) de los 24 conciliadores a fin de incrementar herramientas y técnicas de negociación

• **Resultados:**

Durante 2016 se celebraron 23.889 audiencias de conciliación, una cifra similar aunque levemente superior al periodo antecedente. Para ésta tarea la administración cuenta con 22 audiencistas distribuidos en las 13 Comunas en las que opera la DGDyPC. Los indicadores de gestión desarrolladas en 4.7.4. c. *Datos salientes e indicadores* describen con mayor detalle la dinámica experimentada en la materia durante el periodo examinado.

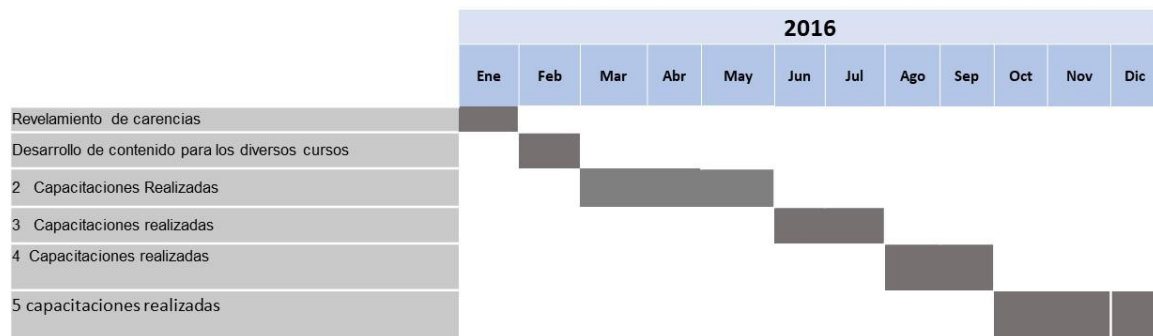
Acuerdos homologados en audiencias de conciliación: en función de diferentes fuentes¹⁷⁵ el organismo informa que incrementó el porcentaje de acuerdos sobre el total de las denuncias realizadas por el consumidor, alcanzando el 75% del total de las mismas y superando en 5 puntos porcentuales el planificado como meta para ese año. De acuerdo a la información provista por el auditado en 2016 se homologaron 2021 acuerdos, a un promedio diario de 8,1 acuerdos. .

Capacitación de conciliadores: se efectuaron 5 capacitaciones con un alcance de 24 conciliadores. Las mismas estuvieron orientadas al desarrollo de herramientas comunicacionales, negociación, abordaje de conflictos como así también en normativa sobre Derecho del Consumidor (Ley 24.240)

¹⁷⁵ Balance de Gestión 2016 DGDyPC; Cuenta de inversión 2016, p344.

y Administración de Consorcios (Ley 941). Se desarrollaron con arreglo al siguiente esquema:

Grafico 10: Evolución temporal de los cursos de capacitación a conciliadores



Fuente: Balance de Gestión 2016 DGDyPC

4.7.4. c. Datos salientes e indicadores

Cuadro 40: Datos salientes Conciliaciones		
n audiencias de conciliación celebradas	2015	23.857
	2016	23.889
	2017	25.597
n conciliaciones exitosas ¹⁷⁶ 2016		2021
Empresas que mejoraron su grado de conciliación posmulta		10
Empresas que empeoraron su grado de conciliación pos multa		6
Decrecimiento porcentual promedio de acuerdos entre empresas que redujeron su grado de conciliación posterior a ser multadas		- 8,36
Crecimiento porcentual promedio de acuerdos entre empresas que aumentaron su grado de conciliación posterior a ser multadas		5,33
Capacitaciones (cantidad)		5
Conciliadores capacitados		24
n audiencistas 2016		22

¹⁷⁶ culminadas en acuerdos homologados

Indicadores de gestión:

a. Indicadores de cumplimiento:

Indicador 22: EPro conciliaciones (Eficacia programática):

Objetivo: éste indicador mide la proporción de conciliaciones (acuerdos homologados) efectivamente concretadas en relación a la proporción de conciliaciones programadas para ese mismo periodo). Esas proporciones son expresadas como porcentaje de conciliaciones sobre el total de casos

Formula: EPro conciliaciones = % conciliaciones concretadas / % conciliaciones planificadas = 75 / 70 =

Indicador 22 EPro conciliaciones = 1,071

Se registra un desvío positivo respecto a la meta planificada del orden del 7,1%, teniendo en cuenta que se programó alcanzar conciliaciones en el 70% de los casos mientras que se concretaron en 75%. Expresado en términos de alcance de objetivos, se produjo un sobrecumplimiento de 7,1 puntos porcentuales por encima de la meta estipulada en la planificación.

b. Indicadores de costos operativos:

No corresponden indicadores por no disponer del desagregado presupuestario específico correspondiente a la actividad exclusiva de conciliaciones.

c. Indicadores de densidad o carga operativa:

Indicador 23: ICOD audiencias (Indicador de carga operativa - audiencias diarias)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de audiencias de conciliación a atender.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ audiencias conciliatorias}^*}{\text{días de gestión}}$$

Indicador 23 ICOD audiencias 2015 = 97,4

Indicador 23 ICOD audiencias 2016 = 95,6

Indicador 23 ICOD audiencias 2017 = 103,2

DGDyPC celebró durante el periodo auditado un promedio superior a las 95,6 audiencias de conciliación por día hábil. Teniendo en cuenta que sólo en 2016 ingresaron al organismo 14.411 denuncias, el tiempo que demandaría celebrar la totalidad de audiencias correspondientes a dichas denuncias sería de 150,7 días lo que equivale al 60,3% del año. Expresado comparativamente: el 39,7% del año se destina al tratamiento de casos correspondientes a años anteriores.

Indicador 24 y 25: ICOD audiencistas (Indicador de carga operativa)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que debe absorber el agente a cargo de presidir las audiencias conciliatorias (audiencista) en dicha materia.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ denuncias ingresadas}}{n \text{ audiencistas}}$$

Indicador 24 ICOD audiencistas 2016 = 655,0

Indicador 25 ICOD audiencistas día = 2,6

La carga operativa de cada audiencista por día equivale a la celebración de entre 2 y 3 audiencias. De guiarnos por éste indicador, se puede concluir que - de permanecer constantes todas las variables intervinientes - cada audiencista que se reemplace deberá tener la capacidad operativa para afrontar esa carga diaria. En esas mismas condiciones constantes, cada agente que se sume a la tarea

aumentará la capacidad de respuesta del organismo en 2,6 audiencias diarias (655 anuales).

Este indicador permite anticipar el impacto de cada alta o baja del personal audiencista así como del impacto de las variaciones de volumen en las audiencias.

Indicador 26 y 27: IVaDe conciliaciones (Indicador de variación de demanda)

Objetivo: Indicador aplicado para mensurar la variación de demanda de un servicio público entre dos períodos de tiempo. Para nuestro caso lo aplicamos al servicio de audiencias conciliatorias entre 2015 y 2017.

Formula = n audiencias efectuadas año x / n audiencias efectuadas año z

Indicador 26 IVaDe Conciliaciones 2016/15 = 1,00134

Indicador 27 IVaDe Conciliaciones 2017/16 = 1,073

El volumen total de audiencias efectuadas por la DGDyPC experimentó un incremento en 2016 del orden del 0,134% respecto a 2015. Sin embargo entre el año auditado 2016 y el siguiente se verifica un salto más significativo del orden del 7,1%. Esto indicaría que la carga operativa anual en materia de audiencias que celebra el organismo se incrementó a un promedio de casi 7 audiencias más por cada día de trabajo. De mantener su tendencia en el tiempo y de no variar ningún otro factor interviniente en el proceso, en 14 años y 20 días hábiles la entidad absorbería una duplicación de la demanda pública en la materia.

Indicador 28: TRes D (Tiempo promedio de Resolución de Denuncias)

Objetivo: determinar el promedio de tiempo que insume la resolución de una denuncia entre las **fechas de inicio de la denuncia**, y las **fechas de los**

acuerdos. Es decir desde la admisión de la denuncia en el organismo hasta la conciliación (en los casos en los que se alcanza un acuerdo entre las partes).

Formula =
$$\frac{\text{Tiempo total agregado de resolución de n denuncias}}{\text{n total denuncias de gestión}}$$

Indicador 28 TRes D = 62

De acuerdo a los cálculos desarrollados por el equipo de auditoría en base a los expedientes de denuncias analizados en DGDyPC desde que el consumidor inicia la denuncia hasta que obtiene el resultado buscado (conciliación), transcurre un promedio de 62 días.

Indicador 29: ICOD homologaciones (Indicador de carga operativa – acuerdos homologados diarios)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de homologaciones de acuerdos obtenidos en las audiencias conciliatorias.

Fórmula =
$$\frac{\text{n acuerdos homologados}}{\text{días de gestión}} *$$

Indicador 29 ICOH día 2016 = 8,08

La DGDyPC homologó durante el periodo auditado un promedio superior a los 8 acuerdos por día de gestión.

d. Indicadores de alcance y eficacia:

Indicador 30 ICon (Indicador de conciliacionismo)

Objetivo: parametrizar la tendencia al acuerdo entre las partes durante un periodo determinado...

Formula =
$$\frac{\text{Denuncias totales terminadas con acuerdo}}{\text{denuncias totales ingresadas}}$$

Indicador 30 ICon = 0.75

Indicador 31: IPro conciliaciones (Impacto procesal):

Objetivo: éste indicador mide el impacto efectivo del método de conciliación en el proceso de resolución de los casos ingresados a la DGDyPC en un periodo de tiempo dado. Relaciona las conciliaciones concretadas con el total de casos trabajados por la repartición (denuncias).

Formula =
$$\frac{\text{Denuncias totales terminadas con acuerdo}}{\text{denuncias totales ingresadas}}$$

Indicador 31 IPro conciliaciones 2016 = 0.75¹⁷⁷

EL valor del indicador para el año auditado representa un nivel de acuerdos conciliatorios del orden del 75%, lo cual indica que de cada 100 denuncias que ingresan a DGDyPC para su tratamiento, 75 alcanzan resolución a través de un acuerdo entre las partes.

e. Indicadores de densidad de control

No corresponden indicadores por no tratarse de una operación de contralor.

¹⁷⁷ Si bien no se dispuso de las cifras necesarias para el cálculo del indicador, la DGDyPC declara en su balance de gestión haber alcanzado un nivel de acuerdos conciliatorios del orden del 75%.

4.7.5 Sanciones

Objetivo de las sanciones: el objetivo de sancionar a los infractores consiste en persuadir a los mismos al cese de conductas empresariales abusivas a través de la aplicación de multas significativas. Sancionar prácticas comerciales abusivas constituye uno de los ejes de la gestión de la DGDyPC establecidos en su propio plan.

4.7.5.a. Circuitos y procedimientos operativos específicos

Procedimiento de sanciones a comercios (actuaciones de oficio de inspectores)

1. se labra **acta de infracción** en los comercios
2. se espera al vencimiento del plazo de 10 días hábiles que tienen los presuntos infractores para presentar su descargo.
3. De no efectuarlo, se caratula un expediente electrónico y los abogados resuelven conforme lo normado en artículos 9°, 11° y 15° de la Ley 757 CABA de Procedimiento Administrativo y el artículo 18° de la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802.
4. elevan proyectos de disposición, previamente revisados por el Gerente Operativo,
5. son firmados por la Directora General de la DGDyPC.

Sanciones a Proveedores (área jurídica). (actuaciones impulsadas por denuncias).

Aclaración: por razones de practicidad se detallan aquí algunas aclaraciones puntuales que se consideran de importancia para la comprensión de ésta operación central. Si bien el auditado proveyó el detalle completo del procedimiento aplicado desde que una denuncia llega desde la comuna en formato de expediente, éste mismo itinerario ya se encuentra incluido en 4.7.2.a. Procedimientos y circuitos operativos específicos; en *Procedimiento de*

diligenciamiento de denuncias a partir del punto: a.2 Ingreso a área jurídica de DGDyPC:

Procedimiento de elaboración del Acto Administrativo

1. **Etapas de instrucción:** al ingresar el expediente al área jurídica, la documentación es sometida a prueba. En esta etapa se le podría imputar a la empresa una infracción. En esta etapa se debe determinar la veracidad de los testimonios y la autenticidad de la documentación adjuntada al expediente.
2. Producida la prueba, vencido el plazo otorgado para producirla, vencido el plazo para presentar recurso de reconsideración o resuelto el mismo, quedan los **autos para resolver**.
3. **Resolución:** en ese estado del trámite, se confecciona el proyecto de informe y disposición.
4. **a. Si las infracciones quedaron demostradas, se sancionará al sumariado.** El monto mínimo fijado para una infracción es de \$100 y el máximo de \$5.000.000 Las sanciones a las empresas no constituyen indemnizaciones para el consumidor¹⁷⁸. Las empresas infractoras deben publicar la disposición de la multa en un medio de circulación masiva.
b. si, por el contrario, no se encuentra mérito suficiente para aplicar sanción, se confeccionará un **proyecto de sobreseimiento**

4.7.5.b Gestión

Planificación y organización

Plan de acción 2016: se detalla a continuación el cuadro evolutivo de las acciones desarrolladas por el ente en su propio balance:

¹⁷⁸ **Indemnización:** solo excepcionalmente, en caso de haber sido solicitado y acreditado con documentación un daño patrimonial derivado de la relación de consumo, la Dirección de Defensa del Consumidor puede fijar una indemnización por daño directo a favor del consumidor.

acciones	2016											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Clasificar expedientes que tengan la misma empresa imputada												
Llevar a cabo imputaciones colectivas												
Sancionar el 40 % de las empresas reincidentes												
Sancionar el 60 % de las empresas reincidentes												
Sancionar el 60 % de las empresas reincidentes												

Resultados

Sanciones aplicadas: En el periodo auditado el organismo aplicó un monto de \$ 23.822.972 en concepto de multas.

Legislación: asimismo presentó un proyecto en la legislatura para modificar la ley 757 en lo que respecta al pase previo a la Procuración de las disposiciones sancionatorias. De acuerdo al Balance de gestión de la DGDyPC *“la propuesta tuvo por objeto generar una mayor agilidad en el procedimiento administrativo para resolver denuncias. La ley 757 fue modificada de acuerdo con la propuesta de DGDyPC”*.

Cuadro 41: Ley 757 comparada

Antes	Proyecto de ley
Plazo de 20 días hábiles para el dictado de la resolución definitiva por DGDyPC.	Plazo de 30 días hábiles

Los expedientes con multa superior a \$ 70.000 pasan a la Procuración Gral. CABA retrasando de 3 a 6 meses el trámite.	El pase a la Procuración no es imperativo. La autoridad de aplicación decide cuando hacerlo
Expedientes se apelan con efecto suspensivo.	Expedientes se apelan con efecto devolutivo (la apelación queda supeditada al pago previo).

4.7.5. c. Datos salientes, ratios e indicadores

Asimismo ofrece el siguiente balance respecto al impacto del sistema de conciliaciones durante el año examinado:

Impacto de las sanciones en el % de acuerdos homologados en conciliaciones ¹⁷⁹			
	% acuerdos		
Empresa	2015	2016	variación
Prisma (Visa)	77,6	73,8	-3,9
Samsung	64,5	54,5	-9,9
AMX (Claro)	73,9	80,4	6,4
Telecom	89,1	92,9	3,7
Fravega	79,7	83,0	3,3
Despegar	62,9	64,50	1,6
Telecentro	88,3	87,4	-0,9
Mercado Libre	74,3	79,7	5,4
First Data	75,6	64,3	-11,3
Al Mundo	56,1	64,3	8,1
Garbarino	84,8	70,7	-14,1
Personal	82,4	83,7	1,3
Itaú	72,0	91,5	19,5

¹⁷⁹ Se tomó como muestra las 16 empresas más denunciadas.

Cencosud	81,1	83,6	2,5
Cablevisión	86,8	85,1	-1,7
Movistar	82,9	84,4	1,5

Indicadores de gestión

a. Indicador de cumplimiento:

Indicador 32: EPro sanciones (Eficacia programática):

Objetivo: éste indicador mide la proporción entre la cantidad de sanciones aplicadas en relación al número de sanciones programadas para ese mismo periodo.

Formula: $EPro\ s = n\ sanciones\ aplicadas\ 2016 / n\ sanciones\ programadas^{180}$
2016 = / =

EPro sanciones = indeterminado

El indicador permanece indeterminado por falta de datos que permitan su cálculo.

Indicador 33: EPro \$multas (Eficacia programática):

Objetivo: éste indicador mide la proporción de ingresos generados por las multas efectivamente cobradas en relación a los ingresos programados para ese mismo periodo por el mismo concepto.

Formula: $EPro\ \$multas = \$\ multas\ cobradas\ 2016 / \$\ multas\ programadas\ 2016$

¹⁸⁰ No se dispusieron de datos correspondientes a la cantidad de sanciones programadas aplicar para 2016. Si bien en la *Planificación 2016* la entidad informa como meta: *Sancionar con multas ejemplificadoras a las empresas que reinciden en conductas violatorias de la ley de Defensa del Consumidor y señala como cuantificación de la meta: 100% de las empresas reincidentes* no especifica el número exacto de las mismas. Asimismo en la respuesta de la Dirección General al cuestionario – entrevista de auditoría, el auditado manifiesta al respecto: **Objetivos metas y resultados:** “La cantidad de sanciones tendrá que ser congruente con los objetivos enunciados en los puntos precedentes que son su base de estimación”.

Se aplica el mismo criterio que para Indicador 15.

EPro \$multas = indeterminado

El indicador permanece indeterminado por falta de datos que permitan su cálculo.

b. Indicadores de costos operativos.

No corresponden indicadores por no disponer del desagregado presupuestario específico correspondiente a la actividad exclusiva de gestión de denuncias.

c. Indicadores de densidad o carga operativa

Indicador 34: ICOD sanciones

Objetivo: este indicador permite dimensionar la carga operativa diaria que soporta el organismo en materia de sanciones a aplicar.

Fórmula =
$$\frac{\text{n sanciones}}{\text{días de gestión}}$$

ICOD día 2015 = 0,106

ICOD día 2016 = 2,776

ICOD día 2017 = 1,847

La DGDyPC aplicó durante el periodo auditado un promedio cercano a las 3 sanciones a empresas infractoras por día de gestión. En consonancia lógica con el volumen de sanciones aplicadas en cada periodo, la carga operativa en materia sancionatoria diaria fue muy superior a la registrada en 2015 en el que sólo se aplicó un promedio de 1 sanción cada 9,4 días de trabajo en el organismo. En 2017 la carga diaria alcanzó una cota promedio de casi 2

sanciones por día.

Indicador 35: IVaDe sanciones¹⁸¹ (variación de demanda) 2015-2017

Objetivo: Indicador aplicado para mensurar la variación de demanda de un servicio público entre dos períodos de tiempo. Para nuestro caso lo aplicamos al servicio de sanciones a infractores de **derechos del consumidor** entre 2014 y 2017.

Formula = n sanciones ingresadas 2016 / n sanciones ingresadas 2015 = 694/26 =

IVaDe sanciones = 26.69

El volumen total de sanciones aplicadas por DGDyPC experimentó un incremento en 2016 del orden del 2569%. Esto indicaría que la carga operativa anual en los que respecta a la gestión de sanciones a empresas infractoras se incrementó a un promedio del 10,25% diario. No obstante ello, al año siguiente el volumen de disposiciones sancionatorias decreció un 34%. En estas condiciones no puede determinarse una tendencia definida en cuanto a la evolución de la carga operativa anual dado que en lo que respecta al trienio 2015 – 2017 la misma ha sido irregular.

d. Indicadores de alcance

Indicador 36: Isan empresas (indicador de impacto sancionatorio en empresas sancionadas)

Objetivo: este tipo de indicadores apuntan al dimensionamiento del impacto que tienen las medidas punitivas en el comportamiento posterior del ente sancionado. En éste caso se mide la propensión al acuerdo en las audiencias

¹⁸¹ No incluye las sanciones aplicadas por el RPA sino solamente las correspondientes a derechos del consumidor. El RPA se rige por otra ley diferente a las de lealtad comercial y derechos del consumidor. Se rige por la ley 941 de la CABA.

conciliatorias a posteriori de haber sido multadas en el periodo anterior. La información disponible obedece a las 16 empresas más sancionadas en 2015 y sus porcentajes de acuerdos obtenidos en ese año y al año siguiente (posterior a la sanción).

$$\text{Fórmula} = \frac{n \text{ empresas que incrementaron su \% de conciliaciones en 2016}}{n \text{ empresas más sancionadas en 2015}}$$

$$\text{ISan 2016}_{\text{empresas}} = 0.625$$

El indicador ISan revela que la mayoría de las empresas tomadas para el cálculo modificaron sus niveles de acuerdos en las audiencias conciliatorias al año siguiente de haber sido sancionadas pecuniariamente. En efecto: de las 16 empresas que recibieron mayor nivel de sanciones, 10 incrementaron sus porcentajes de acuerdos mientras que 6 observaron lo contrario. En términos porcentuales: el 62,5 alcanzaron mayores niveles de acuerdos con sus denunciados mientras que 37,5 redujeron sus niveles de conciliación con la contraparte.

Indicador 37: Isan porcentual (indicador de impacto sancionatorio en conciliaciones exitosas)

Objetivo: reviste el mismo objetivo que **ISan** empresas.

$$\text{Fórmula} = \frac{\% \text{ acumulado de incremento de acuerdos en empresas multadas} - \% \text{ acumulado de decremento de acuerdos en empresas multadas}}{n}$$

$$\text{Isan}_{\text{porcentual}} = 11,5$$

El incremento acumulado de las 10 empresas que después de ser multadas incrementaron su porcentaje de conciliaciones sobre el total de audiencias en las

que participaron como parte denunciada fue de 53,3%. En sentido opuesto hubo 6 empresas que luego de ser multadas disminuyeron su nivel de conciliacionismo. Esa reducción agregada sumó un global de 41,5% de acuerdos menos que en el periodo anterior. El saldo de ambas situaciones arroja un 11,5% de incremento de acuerdos. En estas condiciones el indicador permite afirmar que la aplicación de multas sobre las principales infractoras tuvo un impacto positivo en lo que respecta a la propensión de las partes infractoras a alcanzar acuerdos con sus denunciantes en línea con los objetivos de gestión establecidos por el ente auditado.

e. Indicadores de densidad de control

Indicador 38: IDS comercios a (Indicador de Densidad sancionatoria)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las sanciones aplicadas por la repartición auditada y la cantidad total de unidades denunciadas en su jurisdicción durante un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ sanciones totales DGDyPC}}{n \text{ comercios denunciados CABA}^{182}}$$

IDS comercios a 2016 = 0,218

El IDC arroja una ratio de 0,22 sanciones por comercio, lo cual representa una situación general en la cual se han aplicado (en promedio) 1 sanción cada 4,6 proveedores denunciados durante el año examinado durante 2016.

¹⁸² Se tomó valor n = 3180 según DGDyPC en respuesta a entrevista DG. PT 12 AS.

Indicador 39: IDS comercios b (Indicador de Densidad sancionatoria)

Objetivo: este indicador permite dimensionar la relación entre las multas aplicadas por la repartición y la cantidad total de unidades denunciadas en su jurisdicción durante un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{\$ \text{ multas totales DGDyPC 2016}}{n \text{ comercios denunciados CABA}}$$

IDS comercios b 2016 = 7491,50

El IDC en materia de multas arroja un promedio cercano a los \$ 7.500 por comercio denunciado.

Indicador 40: ISb sanciones (Indicador de sancionabilidad)

Objetivo: este indicador permite relacionar las sanciones aplicadas por la repartición auditada en función del global de denuncias ingresadas en un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{n \text{ sanciones totales DGDyPC}}{n \text{ denuncias}}^{183}$$

ISb sanciones 2015 = 0,0018

ISb sanciones 2016 = 0,0486

ISb sanciones 2017 = 0,0292

El **ISb** arroja una ratio de 0,0018 sanciones por cada denuncia. En términos inversos esto representa 20,6 sanciones cada 1000 denuncias. El cuadro de situación en 2016 graficado a través de éste indicador revela que la probabilidad que tiene un proveedor de ser sancionado (una vez que fue efectivamente

¹⁸³ Se tomó valor n = 3180 según DGDyPC en respuesta a entrevista DG. PT 12 AS.

denunciado) es levemente superior al 2%¹⁸⁴.

En términos comparados la probabilidad de sanción en 2016 fue 27 veces mayor que en 2015 y 1,66 veces mayor que en 2017.

Indicador 41: ISb \$ multas (Indicador de sancionabilidad en \$ multas)

Objetivo: este indicador permite relacionar el dinero en multas aplicadas por la repartición auditada en función del global de denuncias ingresadas en un periodo de tiempo determinado.

Fórmula =
$$\frac{\$ \text{ multas aplicadas por DGDyPC}}{n \text{ denuncias}}^{185}$$

ISb \$ multas 2015 = 314,48

ISb \$ multas 2016 = 1670,97

ISb \$ multas 2017 = 3029,46

La sancionabilidad promedio en pesos multados por cada denuncia ingresada al organismo es de \$1671. Interpretado en términos de generación de ingresos, cada denuncia que ingresa¹⁸⁶ al tiene un potencial generador de ingresos al erario público de \$ 6,7 por día de gestión¹⁸⁷.

En términos comparados se observa un vector ascendente en el trienio analizado. En efecto los ingresos promedio por cada denuncia se multiplicaron por más de 5 veces en el año auditado respecto al anterior y en 2017 el incremento respecto a 2016 fue de 1,8 veces.

¹⁸⁴ Debe recordarse en éste punto que no todas las denuncias llegan a una instancia de sanción pues antes de ello deben atravesar la instancia de conciliación y de llegar a un acuerdo entre partes esa denuncia deja de ser pasible de sanción.

¹⁸⁵ Se tomó valor n = 3180 según DGDyPC en respuesta a entrevista DG. PT 12 AS.

¹⁸⁶ De mantenerse constantes las demás variables.

¹⁸⁷ Se aplica la misma cláusula aclaratoria que para el indicador **ISb sanciones**.

4.7.6 Convenios y acuerdos celebrados

DGDYPC informa que ha celebrado los siguientes Convenios Marco suscriptos durante el periodo relevado¹⁸⁸:

Cuadro 42: Compras por convenios marco 2016	
Elemento	Orden de compra
Materiales eléctricos y luminaria	2202-4432-OC16
Adquisición de agua potable	2202-2064-OC16
Matafuegos	2202-6762-OC16
Pc/ notebooks/tablets	2202-7230-OC16
Escáneres	2202-7229-OC16
Impresoras	2202-7231-OC16
Indumentaria/ chalecos	2202-7186-OC16
Adquisición de dispenser de agua	2202-8493-OC16
Pc/ notebooks/tablets	2202-10024-OC16
Servicio de artes graficas	2202-11428-OC16
Servicio de artes graficas	2202-11260-OC16
Adquisición de computadoras, notebooks y tablets	2202-13251-OC16
Adquisición de equipos e insumos informáticos	2202-13253-OC16
Adquisición de equipos e insumos informáticos	2202-13254-OC16
Adquisición de equipos e insumos informáticos	2202-13255-OC16
Adquisición de computadoras, notebooks y tablets	2202-13740-OC16
Adquisición de electrodomésticos - heladera	9609-0006-OC17
Adquisición de banner	2202-11260-OC16

4.8 Áreas críticas

4.8.1. Análisis FODA

El equipo auditor elaboró un Cuadro general de situación organizacional a través del análisis FODA tomando como fuentes la información recabada durante el periodo de examen así como un análisis de similares características elaborado

¹⁸⁸ Respuesta a Requerimiento I por Nota 1196 AGCBA 17, Ítem 3: Convenios: listado de convenios firmados sobre provisión de bienes y/o servicios, de colaboración recíproca y cualquier otro de los que surgieran responsabilidades atribuidas a la DGDyPC.

por el propio auditado en su Balance de Gestión 2016¹⁸⁹. A continuación se despliegan los aspectos claves en el Cuadro 43 seguido de su correspondiente análisis.

Análisis: una mirada de conjunto del presente cuadro de situación permite acercarse al panorama general del organismo y de la dinámica que sus propias funciones le imponen. De acuerdo a los hallazgos del auditor, los indicadores de estructura y gestión elaborados así como del marco legal vigente en la materia surge una relación mixta de debilidades y fortalezas sobre las cuales operan algunas amenazas en el mediano y largo plazo así como algunas oportunidades derivadas de los propios logros de la organización.

En efecto: se puede afirmar que el ente opera en condiciones adecuadas con importantes fortalezas consolidadas como un sistema de control interno activo y suficientemente desarrollado, un adecuado marco organizacional, una conducción responsiva y el efecto acumulado de las capacitaciones e innovaciones operadas en los últimos años de gestión. Esto se evidencia en el favorable contraste entre las condiciones generales verificadas en el organismo durante el periodo auditado y las que fueron observadas en el relevamiento realizado en 2011¹⁹⁰.

Aun así se verifican algunas debilidades que de no ser subsanadas en tiempo y forma pueden acarrear retrocesos a niveles inferiores de calidad de gestión como los oportunamente señalados en el citado relevamiento.

El indicador ERA de eficacia (tiempo que demandaría la plena resolución de las denuncias que ingresan en un mismo año) evidencian junto con otras mediciones, la sobrecarga operativa tanto presente como proyectada poniendo de relieve la escasez de recursos humanos acordes a la presión administrativa que se experimenta en la entidad.

¹⁸⁹ Pantallas 19 y 20.

¹⁹⁰ Informe AGCBA 5.11.05 Dirección Gral. Defensa Consumidor. Relevamiento; Periodo auditado: 2010; pp38 y 39.

Lo mismo se aplica a las actividades inspectivas que se ven enfrentadas al desafío de cubrir un universo de control 5,7 veces superior al número de unidades inspeccionadas de oficio anualmente.

En tales condiciones se entiende como una oportunidad para el auditado, la consideración de las eventuales recomendaciones de ésta Auditoría para impulsar acciones de mejoras. Asimismo los indicadores de estructura y de gestión que revelan valores negativos pueden operar como fundamentos concretos que habiliten a la entidad examinada a elevar las pertinentes solicitudes de fortalecimiento.

.

Cuadro 43. FODA DGDyPC. Período 2016

	F Fortalezas	O Oportunidades	D Debilidades	A Amenazas
	factores críticos positivos con los que se cuenta	Aspectos o situaciones que se revelan como aptas para optimización de las fortalezas y/o la reducción de las debilidades	factores críticos negativos q se deben eliminar o reducir	Aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de objetivos o poner en peligro a la organización
01	Operatividad y rendimientos organizacionales razonables	Aumento anual sostenido del volumen denuncias: emplear las estadísticas como elemento instalador de la relevancia del organismo ¹⁹¹	Registros de información susceptibles de ajustes y mejoras	Indicadores de demanda de los servicios auditados ¹⁹² creciente si no es acompañado por incorporación de personal y/o tecnología facilitadora de la resolución de reclamos.
02	Ordenamiento funcional orgánico razonable	Profundizar los procesos de digitalización para acortar los tiempos de gestión	Sistema Arbitral de Consumo sin implementar	El ciudadano requiere respuesta más rápida que la ley nos permite brindar.

¹⁹¹ Coopera como fundamento justificante para la solicitud de nuevos recursos (refuerzos tecnológicos, y recursos materiales y humanos adecuados y suficientes) que empoderen organizacionalmente al auditado en especial en sus áreas críticas; Inspecciones y Conciliaciones.

¹⁹² Por ejemplo: el volumen diario de denuncias, su crecimiento anual, la cantidad de inspecciones necesarias para relevar el universo completo de comercios alcanzados por la jurisdicción del auditado, etc.

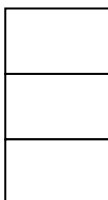
	F Fortalezas	O Oportunidades	D Debilidades	A Amenazas
03	Diversidad de herramientas de control interno operativas	Informes de auditoría coincidentes en materia de recursos humanos insuficientes: emplearlo como efecto respaldatorio para reclamos de fortalecimiento ¹⁹³ .	Solo se resuelven el 10% de las denuncias que ingresan en el año	Efecto combinado de un eventual contexto presupuestario restrictivo con demanda creciente (denuncias) ¹⁹⁴ .
04	Descentralización funcional en Comunas = gestión de cercanía	Indicadores de estructura y gestión AGCBA: mediciones útiles para fundar eventuales requerimientos de recursos para el ente.	Escasez de personal profesional en áreas claves	Efecto combinado de un eventual contexto presupuestario restrictivo con necesidad de incremento de la planta de personal (abogados e inspectores) ¹⁹⁵ .
05	Ejecución adecuada del presupuesto disponible		Procedimiento administrativo complejo ¹⁹⁶	

¹⁹³ Aprovechar la ocasión generada por la presente auditoría para coligar los Informes precedentes (marcar las recurrencias en observaciones sobre recursos insuficientes 4.5.22; 5.11.05 y necesidades informáticas 10.12.01).

¹⁹⁴ Cruce de curvas de necesidades: Organismo vs Administración en general. Se produce ante el cruce de las necesidades presupuestarias crecientes (personal, tecnología, insumos) y de las necesidades económicas impuestas por un eventual contexto recesivo que pueda derivar en políticas de ajustes en la administración (menor presupuesto o incrementos insuficientes).

¹⁹⁵ Ídem 171

¹⁹⁶ Según el auditado: Debe contener disposiciones modernas que faciliten e incentiven la protección de los derechos del consumidor y pasar a ser un Procedimiento sencillo, dinámico y rápido.



	F Fortalezas	O Oportunidades	D Debilidades	A Amenazas
06	Conducción responsiva		Carencias en recursos humanos ¹⁹⁷	
07	Altos niveles de conciliacionismo ¹⁹⁸ (Indicador 30 ICon)		Carencias informáticas ¹⁹⁹	
08	Niveles de aprobación elevados del servicio (encuesta cuatrimestrales)		Indicador 13 ERA ²⁰⁰ : bajo nivel de denuncias resueltas en el mismo año de su ingreso al ente.	

¹⁹⁷ De acuerdo a señalado en Balance de Gestión DGDyPC 2016: Gran parte del personal de planta permanente desmotivada; excesivas licencias; falta de especialización y escasez de personal profesional.

Ausentismo en las comunas.

¹⁹⁸ Según el auditado esto se debe al eficaz control y la punición de las conductas contrarias a la ley, lo cual impacta en el accionar de las empresas y en el % de acuerdos en las audiencias.

¹⁹⁹ De acuerdo a señalado en Balance de Gestión DGDyPC 2016: Sistema informático con falta de funciones específicas para obtener datos estadísticos.

²⁰⁰ Indicador 13 ERA: mide la relación entre el total de denuncias ingresadas en un año determinado y las efectivamente resueltas de ese total y durante ese mismo año.

4.8.2. Áreas críticas

En función de todos los elementos analizados se consideran aquí las áreas críticas ya anticipadas en el análisis FODA.

Cuadro 44		
Área crítica		Problemática
1	Gerencia Operativa de Inspecciones	Dada la importancia de las operaciones que lleva a cabo ésta Gerencia, fundamentalmente a través de su cuerpo de inspectores, debe considerarse insuficiente la cantidad de recursos humanos disponibles. Los indicadores desarrollados en la materia abonan la identificación crítica del área ²⁰¹ .
2	Gerencia Asuntos Jurídicos	En igual sentido que para el área crítica 1 se verifica una sobrecarga operativa en el área jurídica con una capacidad de resolución de denuncias en el mismo año de su ingreso del orden del 10%. A éste cuadro cuantificado a través de los indicadores de gestión 8, 13 y 28 debe sumársele la dinámica acumulativa del fenómeno con el paso del tiempo debido al consecutivo crecimiento anual que se viene produciendo en el volumen de expedientes (denuncias) asignados al cuerpo de abogados. En efecto: el crecimiento del número asignaciones de casos por abogado, de no ser acompañado proporcionalmente con la ampliación de su planta de abogados o de recursos que permitan reducir los tiempos de resolución de cada denuncia, conlleva a la acumulación progresiva de denuncias pendiente de resolución.

²⁰¹ Para comprender lo antedicho, debe tenerse en cuenta la brecha existente - en materia de control - entre **necesidad total** (universo de control) y **necesidad revelada** (universo conflictual o denunciado). Mientras que la primera involucra a todas las empresas proveedoras de bienes y servicios (es decir: potenciales infractores o receptores de denuncias), la segunda sólo incluye a las empresas denunciadas. Respecto al universo de control debe considerarse que no todas las empresas son pasibles de ser visitadas por la falta de suficiente personal inspectivo.

5. Observaciones

5.1 Generales y órganos superiores

5.1.1. Sistema Arbitral de Consumo. Se incumple con el art. 24 de la ley 2963/2008²⁰² y el Decreto 810/2009, ya que a la fecha no se ha implementado el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a pesar de haber sido creada la Coordinación, nombrado el agente a cargo de la misma y asignado sus responsabilidades primarias²⁰³. Debe aclararse que la responsabilidad por la creación de éste sistema **queda en cabeza de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor**²⁰⁴.

5.2 Normativas

5.2.1 Incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 18 de la Ley 757 de Procedimiento administrativo. Los datos publicados oficialmente en el SIDECE permanecen desactualizados²⁰⁵ e incompletos. No se disponen las correspondientes al periodo auditado ni ninguna otra en detrimento de lo establecido en el art.18 de la Ley 757²⁰⁶ de procedimiento administrativo.

²⁰² Esta ley crea el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y -entre otras funciones- debía disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo y dictar sus normas de procedimiento.

²⁰³ PT 11 AM. En respuesta digital manifiesta la DG: el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no fue implementado hasta el momento, no obstante los 10 años transcurridos desde la sanción de la Ley. En el territorio de la Ciudad (aunque sean jurisdicciones diferentes) coexisten los siguientes sistemas:

- COPREC (Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo)
- Dirección General Defensa y Protección al consumidor de la Ciudad
- Los Tribunales Arbitrales de Consumo Nacionales
- Dirección Nacional de Defensa y Protección al consumidor

²⁰⁴ Ley 2963 CABA; art.1: *Créase el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor u organismo que lo reemplace en el futuro, la que tendrá a su cargo la sustanciación del procedimiento instaurado por esta Ley.*

²⁰⁵ Las cifras publicadas corresponden únicamente al y hasta el primer semestre de 2017. Tampoco son acumulativos a la fecha: sólo publican las Estadísticas del 1° semestre 2017

²⁰⁶ art.18. *La autoridad de aplicación conservará estadísticas actualizadas de resoluciones condenatorias contra proveedores de productos y servicios, debiendo divulgarlas pública y periódicamente en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en los distintos medios de comunicación. Las estadísticas y su publicación, comprenderán asimismo los casos de negativas a celebrar acuerdos conciliatorios y de incumplimientos de los celebrados.*

5.3 Organizacionales

5.3.1. Incumplimiento de la responsabilidad primaria 7: *Entender en todas las cuestiones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 2.963 (Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).*

5.4 Financieras y presupuestarias

5.4.1 Desvío de metas físicas: de acuerdo a lo planificado para el periodo 2016, se produjo un desvío deficitario de la meta física “trámites” (denuncias) del orden del 1,95% equivalente a 284 trámites menos de los establecidos.

5.5 Recursos organizacionales

5.5.1 Personal insuficiente en el área jurídica: la sobrecarga operativa del área jurídica²⁰⁷ revela el insuficiente número de abogados a cargo de resolver el número de causas actuales agravado por la tendencia creciente del mismo según lo expone el Indicador 8 de variación de demanda IvaDe.

5.5.2. Personal insuficiente en el área inspecciones: se aplica el mismo análisis que para 5.5.1. Dada la densidad comercial de la jurisdicción²⁰⁸ el número de inspectores resulta inadecuado para relevar en un tiempo razonable el universo de control a su cargo²⁰⁹.

5.6 Control interno

Registración de datos e información: se observan debilidades en el sistema interno de información. Esto se evidencia a través de las diferencias de registros en diversos ítems relevantes para llevar a cabo una eficiente administración y

²⁰⁷ Anticipada en éste mismo informe por el Indicador 13 ERA y el Indicador 28 TresD,

²⁰⁸ Remítase a 4.7.3.b Gestión: **Cuadro 38 : Circuitos de inspecciones 2016**

Allí puede verse que La DGDyPC informa haber efectuado 6000 inspecciones de oficio de acuerdo a sus circuitos inspectivos. Por su parte, el indicador de alcance inspectivo arroja un valor 0,17 que en términos porcentuales informa que ese número de inspecciones cubren anualmente el 17% del universo a controlar.

²⁰⁹ El indicador de alcance ALins refuerza el fundamento de la observación:

INDICADOR ALins₂₀₁₆ = **0,17: De mantenerse constantes todas las variables intervinientes** y de no repetirse ningún local comercial en las inspecciones futuras, éste valor indica que en un lapso de 5,88 años²⁰⁹ (5 años y 220 días de gestión) el universo de comercios de la CABA habría recibido por lo menos 1 inspección.

control y para la toma de decisiones en tiempo y forma oportunos. Se detallan a continuación las inconsistencias detectadas:

5.6.1 Cantidad de denuncias: Debe hacerse notar que el registro de denuncias presentadas consignado en la cuenta de inversión (14271) no es coincidente con el informado por DGDyPC al auditor (14411).

5.6.2 Clasificación de denuncias por subrubro: En los registros suministrados por el auditado se verifican **4134** nominados con categorías de clasificación inespecíficas, lo que representa en el 28,7% de los casos aplicado sobre un total de 14411 denuncias registradas en 2016.

5.6.3 Clasificación de denuncias por subrubro: dentro de la clasificación por rubro, se verifican 53 subrubros inespecíficos sobre un total de 173 (30,6%)²¹⁰.

5.6.4 Empresas adheridas al sistema de notificación electrónica: la información del balance de gestión del ente auditado: “Se registró un total de 86 empresas” es discordante con la emitida a través de la Cuenta de Inversión 2016²¹¹: *Se triplicó la cantidad de empresas adheridas al nuevo sistema de notificación electrónica (92 empresas).*

5.6.5 Planta de personal: se verificaron registros divergentes entre los listados de personal aportados por el auditado y el suministrado por la Subsecretaría de Recursos Humanos. Las diferencias se grafican en el cuadro que sigue:

Tipo de dato	Información provista por:		Diferencia	
	SSGRH ²¹² a	DGDYPC ²¹³ b	n a - b	%
Agentes de Planta permanente	180	109	71	39,4
Agentes totales	206	186	20	10,2

²¹⁰ La 5ta categoría principal de denuncias ingresadas corresponde a un rubro indeterminado al igual que sus subrubros. Se trata de 966 que representan el 6,7% del universo denunciado.

²¹¹ Cuenta Inversión 2016, p344.

²¹² PT 11 AA Cuadro Planta de personal DGDyPC sobre base Listado Personal de SSRH.

²¹³ En sus respuesta a 2° requerimiento de AGCBA, el auditado aclara a pie de página del archivo “Listado de personal, planta permanente y contratados”: *observación: el personal que posee ficha censal (última columna) es planta permanente del gobierno de la CABA.*

El registro proporcionado por la SSRH indica una dotación de planta permanente de 180 agentes en contraste con los 109 informados por el auditado (39,4% de diferencia). Asimismo, la SSRH informa un total de 206 agentes mientras que el que suministra el auditado alcanza a 186. La diferencia porcentual es del orden de un 10,7% entre ambos (20 agentes).

5.6.6. Estadísticas sobre Controles de publicidad: en entrevista el ente informa 850 controles contra los 1700 que publica en su Balance de Gestión 2016, o sea: una diferencia de registros del 100%.

5.6.7 Estadísticas sobre Control de ofertas y compras a través de medios electrónicos: en su Balance de gestión citan: 1.100 fiscalizaciones realizadas en 2016 mientras que en el detalle proporcionado en entrevista digital esa misma categoría es informada con 500 controles. La diferencia de registración es del orden del 120%.

5.6.8 Inconsistencias de datos en materia de Educación para el consumo:

Dato	Información provista por:		Diferencia	
Tipo de personal	Cuenta de Inversión 2016 ²¹⁴	DGDyPC 215	n	%
Talleres (cantidad)	15 0	146	-4	-2,7
alumnos capacitados	2900	4200	1300	44,8
docentes capacitados	No citados	160	-	-

5.6.9. Agentes con contratos de locación no registrados en listados de personal: del cruce de información provista por el auditado surge la existencia de 8 agentes en condición de contratados que no fueron reportados en los listados de personal de la DGDyPC²¹⁶.

²¹⁴ Fuente SSRH correo oficial del 01 FEB 18 de Gerencia Operativa Gestión Sistemas; Dirección Gral. Administración y Liquidación Haberes; Subsecretaría Gestión Recursos Humanos; Ministerio Hacienda.

²¹⁵ Fuente: Balance de Gestión 2016 de DGDyPC diapositiva 8 y 19.

²¹⁶ Los agentes surgen de la rendición de Cajas Chicas de Movilidad, otorgadas por EE N°7471077-MGEYA-DGDYPC/2016 en las cuales se detallan los datos de los agentes a los que se imputan dichos gastos incluyendo su Modalidad de contratación. Fuente: PT 13 AC Cajas chicas.

Confiabilidad de la información financiera

5.6.10. Cajas chicas comunes: del análisis efectuado por el equipo auditor surgen la siguiente observación:

Existen comprobantes de las empresas GL Obras y Servicios SRL y Del Plata Obas S.A. por un monto de \$14.550,00 en concepto de Mantenimiento de Ascensores, que representa el 7,45 % del total de gastos. Se debe tener en cuenta que, a pesar de haberse abonado por Caja Chica, este tipo de gastos debería haberse incluido en el Plan Anual de Compras y Contrataciones.

5.7 Gestión operativa

5.7.1 Procedimiento administrativo. Del análisis de los expedientes administrativos de denuncias obrantes en la DGDyPC surgen las siguientes observaciones:

- a. Recursos de apelación:** se observa una falta de criterio unificado al momento de su concesión. Ello tiende a la confusión del recurrente, que en muchos casos presenta un recurso de reconsideración innecesario²¹⁷.
- b. Resolución de fondo:** se encontró ausente en 2 expedientes²¹⁸ (6,66% de los casos).
- c. Sanción por incomparecencia:** ausente en 2 expedientes²¹⁹ (6,66% de los casos).
- d. Notificación:**
 - En un expediente²²⁰ se notifica erróneamente la primera audiencia, y si bien no se procedió con la sanción por incomparecencia, se saltó la audiencia de conciliación, pasando directamente a la imputación. Si bien la notificación de la imputación es correcta, la falta de audiencia podría motivar alguna nulidad del procedimiento.

²¹⁷ Sin perjuicio de lo expuesto, la justicia CAyT desestima aquellos recursos que no tienen paga la multa como requisito previo. Y ello tiene su sustento legal en la Ley 5591, que modifica la Ley 757, en cuanto cambia el efecto suspensivo de la apelación por el devolutivo.

²¹⁸ 16900936 y 11441240.

²¹⁹ 13819472 y 11450752.

²²⁰ 14010299

- En un expediente²²¹ se notifica erróneamente la primera audiencia; y al momento de ser elevado a la Dirección General se interpone, por parte del denunciado, una nulidad por falta de notificación, la cual es admitida. Y de fondo se rechaza la denuncia por falta de prueba.

6. Recomendaciones

6.1 Generales y órganos superiores

6.1.1. Sistema Arbitral de Consumo. Cumplir con el art. 24 de la ley 2963/2008²²² y el Decreto 810/2009, implementando el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires²²³.

6.2 Normativas

6.2.1 Datos en SIDE: actualizar y completar en tiempo y forma los datos publicados oficialmente en el SIDE²²⁴.

6.3 Organizacionales

6.3.1. Responsabilidad primaria 7: cumplir efectivamente con sus prescripciones.

6.4 Financieras y presupuestarias

6.4.1 Desvío de metas físicas: promover las acciones necesarias para ajustar los desvíos negativos en el cumplimiento de las metas físicas planificadas.

6.5 Recursos organizacionales

6.5.1 Personal insuficiente en el área jurídica:

²²¹ 10871669

²²² Esta ley crea el Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y -entre otras funciones- debía disponer la integración y funcionamiento de los Tribunales Arbitrales de Consumo y dictar sus normas de procedimiento.

²²³ La responsabilidad queda en cabeza de la máxima autoridad que tenga bajo su órbita a la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor.

²²⁴ Acorde a lo establecido en el art.18 de la Ley 757 de procedimiento administrativo

- a. promover las acciones necesarias para resolver la problemática generada por la sobrecarga operativa del área.
- b. promover las acciones necesarias para poner en evidencia la situación descripta por ante los órganos competentes para resolver la misma.
- c. Emplear los indicadores ofrecidos por el auditor o los que pudiere aplicar el auditado para tomar las previsiones necesarias a partir de los resultados y las tendencias que dichos indicadores pudieren revelar.

6.5.2. Personal insuficiente en el área inspecciones: se aplica idéntica recomendación que para 6.5.1.

6.6 Control interno

6.6.1 Registración de datos e información: resolver las debilidades observadas en 5.6.1 a 5.6.11 a través de los ajustes, mecanismos y procedimientos pertinentes para cada caso.

6.7 Gestión operativa

6.7.1 Procedimiento administrativo. Resolver las debilidades observadas en 5.7.1a;b;c y d a través de los ajustes, mecanismos y procedimientos pertinentes para cada una ellas.

7. Conclusiones:

La auditoría practicada sobre la DGDyPC durante el periodo bajo examen permite concluir que el organismo cumple adecuadamente con la prestación de los servicios y productos finales que le son asignados en la estructura orgánico-funcional.

No obstante ello, se han podido determinar áreas críticas de gestión que, tanto al momento presente como por su probable evolución²²⁵ requieren una intervención efectiva en el corto plazo. Dichas áreas como ya se anticiparon en

²²⁵ Los indicadores desarrollados en éste mismo informe permiten trazar un panorama general evolutivo en la línea planteada en ésta conclusión.

el presente informe son:

- **Inspecciones:** necesidad de fortalecer cualitativa y cuantitativamente la planta operativa. .
- **Asuntos Jurídicos:** aplica la misma necesidad que para el caso de inspecciones.

En conjunto, ambas áreas representan los nodos sustanciales del servicio público prestado por la DGDyPC toda vez que una de ellas se concentra en la detección y corroboración de perjuicios al consumidor y la otra en el tratamiento y la resolución de esos casos respectivamente.

La creciente conciencia ciudadana en materia de los derechos que amparan al consumidor así como su igualmente creciente demanda de los servicios de la DGDyPC justifican ésta conclusión y ameritan la convergencia de los esfuerzos gestionarios hacia éstas dos áreas críticas de la repartición auditada.

Anexos

ANEXO I Ranking de denuncias 2016

Cuadro – Cantidad de denuncias (n) por rubro y subrubro				
pos	Rubro	n	Sub rubro	n
1	Telefonía Celular	2686	Prestación del servicio	882
			Teléfono	658
			No especifica	579
			Venta del servicio	284
			Falta de Información	283
2	Bancos - Financieras	2453	Tarjeta de Crédito	1602
			No especifica	438
			Cajas de Ahorro	142
			Tarjeta de Débito	98
			Cuentas Corriente	61
			Préstamos Personales	60
			Créditos Personales	38
			Préstamos Prendarios	7
			Créditos Hipotecarios	3
			Créditos Prendarios	2
			Préstamos Hipotecarios	2
3	Electrodomésticos	1409	Heladeras	287
			Varios	251
			Aire Acondicionado	236
			Televisores	163
			Lavarropas	147
			No especifica	136
			Cocina	81
			Calefacción	29
			Termotanque / Calefón	29
			Audio	25
			Procesadora	11
			Aspiradora/ Lustradora	9

			DVD Reproducción - grabación	5
4	Registro Público Administradores Consortios	992	Administración	816
			No especifica	66
			Incumplim. Irregularidades en funcs.	55
			Reparaciones	16
			Liquidación de expensas	11
			Contratación se servicio	9
			Otros	7
			Asambleas	6
			servicios	4
			Falta pago aportes o contribucs	1
			No declaración de un consorcio	1
5	Otros	966	No especifica	966
6	Automotores	891	Dificultades con planes de ahorro	244
			No especifica	201
			Dificultades con lo pactado al momento de la compra	140
			Retraso en la entrega por el concesionario	77
			Unidades 0 km.	73
			Problemas con servicio de reparación	65
			Problemas de garantía	44
			Dificultades con automóviles usados	31
			Problemas con el Seguro y cobertura	16
7	Servicios publicos domiciliarios	679	Telecomunicaciones	524
			electricidad	124
			gas	16
			Agua y cloacas	15
8	TV Cable- Satélite	664	Prestación del servicio	412
			No especifica	170
			venta de servicio	45
			Falta de Información	37
9	Turismo y Hotelería	438	Prestación del servicio	230
			Venta del servicio	141

			Falta de Información	58
			Tiempo compartido	9
10	Servicio de Reparación Mantenimiento	296	No especifica	137
			Electrodomésticos	101
			Audio/TV	20
			Computación	19
			Automotores	17
			Cerrajería	2
11	Internet	275	3 G	1
			No especifica	140
			Banda ancha	99
			Acceso telefónico	30
			Acceso satelital	5
12	Seguros	273	No especifica	124
			Automotores	104
			Vivienda nueva	27
			Vida	18
13	Indumentaria	219	Vestimentas	110
			Calzado	65
			No especifica	25
			Confección nueva	13
			Vestimenta de cuero	4
			Sastrería - reformas	2
14	Transporte de pasajeros	212	Aéreo	101
			Terrestre	87
			Fluvial	18
			No especifica	6
15	Salud	195	incumplimiento del servicio	103
			No especifica	80
			Clínicas	12
16	Informática	189	Hardware equipos	112
			No especifica	49
			Hardware	24
			Software/Programas-utilitarios	4

17	Zapatos o zapaterías	177	No especifica	177
18	Mueblerías	150	No especifica	150
19	Colchonería	139	Producto	116
			Venta de producto	23
20	Medicina Prepaga	138	Prestación del servicio	77
			Falta de Información	55
			Venta del servicio	6
21	Supermercados	118	No especifica	118
22	Construcción	91	No especifica	32
			Cerramientos	23
			Reformas	16
			Decoración de Interiores	9
			Vivienda nueva	8
			Instalación de Servicios	3
23	Educación - Capacitación	77	Cursos	46
			Institutos Privados	29
			No especifica	2
	Espectáculos	77	No especifica	67
			Teatros	10
24	Correo	52	No especifica	52
25	Alimentación e higiene	47	No especifica	29
			Productos fallados	10
			Productos vencidos	5
			Agua mineral - mineralizada	1
			Balanceado para animales	1
			Carnes	1
26	Inmobiliarias	38	Locación vivienda	19
			No especifica	11
			Compra - Venta vivienda	8
27	Estacionamientos - Garage	36	No especifica	36
28	Salón de Belleza y Peluquerías	35	No especifica	13
			depilacion	9
			Peluquerías	8

			spa	4
			solarium	1
29	Gimnasio - Deporte	32	Prestación del servicio	20
			Venta del servicio	9
			Publicidad engañosa	3
30	Óptica	30	No especifica	30
31	Farmacias	29	No especifica	29
32	Deportes	28	No especifica	28
33	Ferreterías y Afines	26	No especifica	26
34	Joyería	25	No especifica	25
35	Lavandería	21	No especifica	21
36	Restaurant	18	No especifica	18
37	Textil	17	No especifica	17
38	Librería	16	No especifica	16
39	Perfumerías	16	No especifica	16
40	Bazar y afines	15	No especifica	14
41	Rodados	14	Producto	10
			Venta de producto	5
42	Fotografía	13	No especifica	13
43	Autoservicios	12	No especifica	12
44	Juguetería	11	No especifica	11
45	Publicaciones	8	Periódicos	4
			Revistas	3
			Libros	1
46	Bar Café	7	No especifica	7
47	Pinturerías	6	No especifica	6
	Fletes	6	No especifica	6
	Música	6	No especifica	6
48	Gastronomía	5	No especifica	5
	Cine	5	No especifica	5
	Sepelio	5	No especifica	5
	Shopping Center	5	No especifica	5

49	Bebidas alcohólicas	3	Producto	2
			Venta de producto	1
	Concursos	3	Concursos	3
	Fiestas y Eventos	3	Salones de fiesta	2
			Bolicheailable	1
	Regalos	3	No especifica	3
	Registro No llame	3	No especifica	2
			Telefonía fija	1
50	Lotería y juegos de azar	2	No especifica	2
	Expendio de Combustibles	2	No especifica	2
51	Kiosko - Maxi kiosko	1	No especifica	1
	Peajes	1	Rotura ocasionada por barrera	1
	Cigarros	1	Venta de producto	1
	Venta de Bijouterie	1	No especifica	1
	Total	14411	Total	14411

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor sobre la base de los datos proporcionados por DGDyPC (respuesta a Nota 1196 AGCBA 17)²²⁶.

²²⁶ PT 09 AA Cuadro DENUNCIAS 2016 por rubro y subrubro. [S:\5.17.09 DG DEFENSA DEL CONSUMIDOR\PAPELES DE TRABAJO\PT 09 AA Cuadro DENUNCIAS 2016 por rubro y subrubro.xlsx](#)

ANEXO II Formulario acta de lealtad comercial

FORMULARIO ACTA DE LEALTAD COMERCIAL

DESARROLLO:

- FECHA = DIA – MES- AÑO, hs.
 - IMPORTANCIA: Debemos ser claros y precisos en el volcado de este dato, ya que es fundamental tanto para que operen los plazos que se establezcan a partir de la comprobación, en virtud de la acción del estado, como así también de los derechos que asisten al inspeccionado. El defecto en este punto puede anular el procedimiento.

- FUNCIONARIOS:

Nombre y Apellido:

- Volcar con letra clara y sin equivocaciones en cuánto a la correspondencia de los datos.
 - Si no coincide algún dato que nos identifica como funcionarios, ya sea filiatorio, como de nuestra ficha censal, no seremos para el acto el funcionario competente; por lo tanto no tendrá eficacia.
- CALLE/AVDA _____ N° _____
 - Siempre debe ser el correcto tanto en la numeración catastral, como en la denominación de la calle o la avenida, ya que cualquier diligencia que se ordene por parte de la instancia de instrucción posterior, tendrá como real el dato que nosotros aportemos. El error en este aspecto, si bien es salvable , puede traer aparejada la nulidad.

- NOMBRE DE FANTASIA
 - No siempre tenemos un nombre de fantasía. En caso de no existir, dejaremos el espacio sin llenar. Si tenemos nombre de fantasía lo volcaremos entre comillas, completo y exacto”.
- NOMBRE O RAZON SOCIAL:
 - Siempre lo extraeremos de documentación que acredite quién es el responsable de la comercialización. Si difiere con la titularidad de la habilitación, tomaremos como valido el de la factura o el ticket.
- C.U.I.T.:
 - Lo extraeremos del documento de venta-nota de pedido-presupuesto-ticket-constancia de inscripción en A.F.I.P.
 - Volcaremos este dato con prolijidad y claridad, ya que es de suma importancia a la hora de identificar al responsable de la actividad operando como constancia de tributos obligatorios, permitiendo que en una instancia posterior, el Abogado Instructor adopte diversos temperamentos.
 - La no correspondencia de este dato hace posible nulidades.
- HABILITACION:
 - En caso de existir, volcaremos el N° de Actuación mediante la cual fue habilitado, se encuentra en trámite, o consta tramitación al respecto frente al G.C.B.A.
 - De no tener acceso a este dato, solo pondremos “NO EXHIBE”
 - En nuestra inspección no reviste importancia fundamental, y si se diera el caso de significarlo para el instructor, el mismo cuenta con los mecanismos para obtener certezas, ya sea por nuestro intermedio, o por otras diligencias que son atribuciones que la Ley 757 le otorga.

- RUBRO:
 - Aquí detallaremos el rubro principal, y cualquier otra actividad que nos resulte significativa, diferenciada de la Principal. Si tenemos constancias de habilitación, ese es el rubro.
- ACTIVIDAD VERIFICADA:
 - Si lo que verificamos, no es coincidente con la documentación habilitante, aquí haremos notar la diferencia entre lo habilitado y lo real.
Si es coincidente o no tenemos la documentación habilitante, pondremos “LA MISMA”
- ATENDIDOS POR:

NOMBRE Y APELLIDO	DNI	CARÁCTER
○ En este caso arbitraremos los medios que mejor garanticen la fidelidad de los datos a volcar. Esa será la persona que se notifique de lo actuado, y lo hará en el carácter que haya manifestado.		
- A continuación tenemos el espacio destinado a la Infracción, el Requerimiento, o la Constatación.

INFRACCION:

Aquí pondremos con claridad y precisión el hecho verificado que motiva el labrado del Acta. Describiremos la conducta que resulta objetable, a continuación citaremos la normativa que supuestamente infringe, de qué Ley surge el reproche y bajo que imperio normativo, se lo imputa al presunto infractor. En la redacción, siempre la condición del sujeto de control, será la de “La inspeccionada/El inspeccionado” y la nuestra será “El actuante/ Los actuantes”. Así lo redactaremos.

Antes de cerrar el Acta, dejaremos constancia de haber garantizado la

posibilidad de manifestarse por parte del interesado, poniendo “En cumplimiento de lo establecido en el Art. 4º de la Ley 757-GCBA-02, SE PREGUNTO A LA Sra/sr.....si desea manifestar algo, a lo que respondió...../NO. Si no resulta posible la redacción por tratarse de términos irreproducibles. Dejaremos esa constancia.

REQUERIMIENTO:

Procederemos de acuerdo a las directivas que motivaron el requerimiento. Siempre cumpliremos con el paso en que el inspeccionado, tiene la posibilidad de manifestarse.

CONSTATACION:

Procederemos de esta forma cuando tengamos la directiva en particular, o cuando del hecho verificado no surja a nuestro criterio “Prima Facie”, la comisión de una infracción, pero consideremos que lo puede delimitar en una instancia posterior el sumariante o la superioridad.

Aquí tenemos que poner especial cuidado en la descripción clara del hecho verificado.

También permitiremos la posibilidad de manifestarse en Acta al interesado.

CIERRE DEL ACTA:

En cualquiera de las tres posibilidades, firmaremos y sellaremos en los espacios asignados a tal efecto. En el casillero “Por el establecimiento”, volcaremos los datos de la persona que nos atendió, que coincidirán con los que ya volcamos en “Atendidos por”

Firmara el interesado. En caso de negativa, sin hacer mención de ninguna motivación, pondremos “NO FIRMA” y solamente eso.

Dejaremos una copia en poder de la persona que nos atendió. Y daremos por terminado el acto en ese aspecto.

Estas dos copias en nuestro poder, formaran parte de la actuación que se genere a posteriori. Velaremos por su conservación hasta hacer fehaciente entrega de las mismas, teniendo especial conciencia de la importancia que reviste, ya que se trata de documentación que prueba la verificación de un hecho que mereció reproche hacia un administrado, lo que implica que en caso de deterioro o extravío, impediremos el accionar de la Autoridad de Aplicación, conforme lo dicta la Ley .

En caso de extraviar actas labradas o sin labrar, siempre haremos denuncia policial por extravío, la que adjuntaremos al informe de rigor al superior inmediato.

El labrado de Actas de infracción y su entrega, no harán constancia plena de nuestra labor. Para esta finalidad, contamos además con otro documento que se denomina “Parte Diario de Inspección” (Adjunto Modelo).

El labrado de actas de infracción, no hará constancia final de nuestra labor diaria. Para esta finalidad, contamos con otro documento que se denomina, “Parte Diario de Inspección”.

PARTE DIARIO DE INSPECCION

Es el documento que confeccionaremos a efectos de dejar constancia de toda nuestra actividad en cumplimiento de las órdenes recibidas. Operara como descripción fiel de cada suceso que nos toque afrontar, conformando cada dato volcado, la acreditación de veracidad ante los controles que los órganos competentes, ejerzan sobre la actividad que desarrollamos a diario.

Ante el eventual requerimiento sobre nuestra eficiencia y productividad, el, parte diario de inspección, hablara por nosotros.

Este formulario, se confeccionara por duplicado, siendo el original un impreso ya diseñado, y el duplicado una hoja en blanco que papel carbónico de por medio quedara archivado como antecedente en nuestro Departamento, mientras que el original se elevara a la superioridad.

La confección del parte, deberá ajustarse a las condiciones que se detallan:

- ✓ LOS ESPACIOS LLENADOS CONFORMARAN VERACIDAD SOBRE SU CONTENIDO.
- ✓ LOS DATOS VOLCADOS SE CONSIDERARAN CIERTOS, YA QUE SE PRESUMEN VERIFICADOS POR EL INSPECTOR.
- ✓ LOS ESPACIOS QUE QUEDEN EN BLANCO SE CONSIDERARAN "SIN INFORMACION/ NO HAY DATOS.

LO CONFECCIONAREMOS DEL SIGUIENTE MODO:

- Inspector/es:Apellido y nombre, datos completos
- N° Ficha.....el que corresponda
- Fecha:.....siempre coincidente con la de los procedimientos que describe.
- Columna N° orden.....Orden en que se realizan los procedimientos, siempre ascendente y continuo
- Columna "A"(apertura).....ingreso al local en horas y minutos
- Columna "C"(cierre).....finalización del procedimiento, egreso del local, en horas y minutos
- Columna Calle.....denominación completa
- Columna N°.....numeración catastral precisa. De no ser posible, delimitar entre el N° y el N°.
- Columna Rubro..... siempre el de la actividad verificada.
- Columna Titular.....el responsable de la facturación
- Columna Acta.....el N° y el año.
- Columna Motivo.....Ley infringida Inc. Art. Norma.

Constara de 10 (diez) filas, pudiendo volcar en él un máximo de diez inspecciones. De hacer falta continuar, se agregara una foja similar, colocando en el ángulo superior derecho la leyenda "fojas 1 y Fojas 2" respectivamente.

Debajo de las filas, en el espacio denominado “Novedades”, el inspector dejara constancia de cualquier otro dato que considere aclaratorio de su actividad, por ejemplo:

- Local nº 3 (adjunto informe)
- Entre las 10.00 y las 11.15 hs, incidente subte “A” detenido entre Pza. miserere y Loria. Etc.

En el ángulo inferior izquierdo, el resumen numérico:

INSPECCIONES.....5
ACTAS.....2
INFORMES1
DILIGENCIAMIENTOS....0

En el ángulo inferior derecho:

FIRMA Y SELLO de inspector/es

La correspondencia de los datos del parte con la de cualquier otra documentación inherente, aportara a la lectura correcta de nuestra actividad.

Debemos evitar diferencias formales en la documentación que confeccionamos. Tanto en las fechas como en los horarios, los documentos referentes a procedimientos de inspección deben ser coincidentes.

Los locales cerrados, se consideraran siempre inspecciones, si nos constituimos en el mismo domicilio tres veces, serán tres inspecciones.

Siempre debe coincidir la cantidad de filas con datos, con la indicación de inspecciones en el resumen numérico.

En las diez filas destinadas a locales inspeccionados, no se consignara ninguna inscripción que no haga a la finalidad de cada celda. Todo otro hecho significativo, se consignara en el espacio denominado “Novedades”, cualquier otro aporte, se adjuntara mediante informe.

Anexo III Matriz de datos y características salientes

Presupuesto Total CABA			
Descripción	Vigente	Devengado	Saldo no Utilizado
2014	71.373.667.952	68.869.170.371	2.504.497.581
2015	92.347.466.755	89.457.327.490	2.890.139.265
2016	147.046.709.866	144.200.783.880	2.845.925.986
2017	202.523.146.551	190.410.579.173	12.112.567.378
Presupuesto Jefatura Gabinete Ministros			
2014	4.322.233.277	3.945.208.513	377.024.764
2015	5.615.206.991	5.150.484.043	464.722.948
2016	7.824.689.124	7.606.691.066	217.998.058
2017	15.593.423.427	14.186.758.677	1.406.664.750
Presupuesto DGDyPC			
TOTAL	Presupuesto total vigente \$	2014	37.753.610
		2015	48.424.885
		2016	59.328.480
		2017	70.974.866
	Presupuesto total devengado \$	2014	36.479.122
		2015	44.334.876
		2016	57.458.900
		2017	69.755.050
PLANTA PERMANENTE	Presupuesto vigente en personal inc.1 \$	2014	34.328.434
		2015	43.554.119
		2016	51.098.449
		2017	57.081.016
	Presupuesto devengado en personal inc.1 \$	2014	34.328.428
		2015	41.961.000
		2016	51.098.436

		2017	57.081.003
CONTRATOS	Presupuesto vigente personal inc.3 \$	2014	1.656.374
		2015	4.443.490
		2016	6.631.020
		2017	12.013.453
	Presupuesto devengado personal inc.3 \$	2014	1.618.277
		2015	1.947.967
		2016	4.767.670
		2017	10.829.598

Datos de estructura	
Habitantes totales CABA censo 2010	2.890.151
Habitantes mayores de 20 años ²²⁷ CABA proyección a 2015 sobre censo 2010	2.255.856
Superficie CABA (km2)	202
Manzanas CABA	12.255
Días hábiles 2015	245
Días hábiles 2016	250
Días hábiles 2017	248
Cantidad comercios bajo alcance de DGDyPC ²²⁸	34.407

²²⁷ Se toma éste valor teniendo en cuenta que para denuncias y demás trámites en DGDyPC el sujeto debe ser mayor de edad (18 años). El anuario estadístico de la CABA no proporciona el corte etario exactamente en los 18 años, sino en las categorías 15 a 19 y 20 a 24 años. Por tal motivo se tomó ésta última como primera categoría etaria a considerarse en los cálculos que involucren acciones que sólo pueden ser ejecutadas por mayores de edad. Los cálculos se hicieron en base a la proyección de población que el mismo Anuario hace para 2015, siempre tomando como base el Censo Nacional de 2010.

²²⁸ Fuente: 14 de Mayo de 2017 <http://www.ambito.com/882798-en-la-ciudad-hay-un-comercio-cada-84-habitantes>:

Datos FECOFA

La Ciudad de Buenos Aires tiene la mayor penetración de locales registrados por habitantes al contar con un comercio cada 84 habitantes, señaló hoy un informe privado.

Según datos de la Federación de Comercio e Industria de la Ciudad de Buenos Aires (FECOBA), elaborados en base a información oficial, "la penetración sería mayor aún si no fuera por el fuerte peso que tiene la venta ilegal".

Así, indicó que Capital Federal cuenta con "la mayor penetración de locales registrados por habitantes, al tener un comercio cada 84 habitantes, cuando en el promedio país es de 264,4 habitantes por comercio y si se toman todas las jurisdicciones sin CABA, el promedio es de 1 cada 317 habitantes".

n empresas radicadas en CABA ²²⁹		137.220
Habitantes / comercio		84,1
Datos de gestión y organización DGDyPC		
Cantidad de comunas en la que presta servicio descentralizado DGDyPC		13
Cantidad de comunas digitalizadas		11
Responsabilidades primarias a cargo de DGDyPC		8
Denuncias		
Cantidad total de denuncias:	2017	15.664
	2016	14.411
	2015	14.103
Denuncias iniciadas y finalizadas en el mismo periodo	2016	1.579
% denuncias que se finalizaron durante el mismo año que ingresaron	2016	11,1
Rubro más denunciado	2015	Telefonía celular
	2016	Telefonía celular
	2017	Banco/ financiera
n empresas más denunciadas		16
n proveedores ²³⁰ denunciados		3180
Abogados sumariantes ²³¹		17
Notificadores de denuncias		13
Empresas más denunciadas		
Telecom Personal S.A.		547
Telefónica Móviles Argentina S.A.		401
Telecentro S.A.		390
Telecom Argentina S.A.		342
Telefónica De Argentina S.A.		251
First Data Cono Sur S.R.L.		204

²²⁹ Fuente: Dinámica del tejido empresarial de la Ciudad de Buenos Aires en: https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/wp-content/uploads/2015/04/ir_2014_666.pdf_pag.4.

²³⁰ En los términos de la ley 24.240.

²³¹ Fuente: PT12 AS entrevista DG.

Prisma Medios De Pago S.A.	195
Cablevisión S.A.	191
Despegar.com.ar S.A.	191
Prisma Medios De Pago S.A	157
Banco Itaú Argentina S.A.	139
Banco Santander Río S.A.	135
Fravega S.A.C.I. E I.	126
Newsan S.A.	121
Samsung Electronics Argentina S.A.	118
Mercadolibre SRL	114
Telecentro S.A	114
Cencosud S.A.	111
BBVA Banco Francés S.A.	107
Banco Galicia Y Buenos Aires S.A.	94
Telecom Argentina S.A	90
Banco Patagonia S.A.	89
Banco Hipotecario S.A	75
Electrotel S.A.C.I.F.	74
American Express Argentina S.A.	69
Prisma Medios De Pago S.A. (Ex-Visa Argentina S.A.)	68
Assurant Argentina Compañía De Seguros S.A.	66
BSF Banco De Servicios Financieros S.A.	65
Santander Río S.A	65
AMX Argentina S.A	63
Inspecciones	
Cantidad inspectores en DGDyPC	2016 34
Verificaciones de precios exhibidos (en vidrieras y góndolas mediante inspectores)	12600
Controles de avisos legales en publicidades	1700
Controles de ofertas y compras por internet	1100
Actas de inspecciones de lealtad comercial	2015 979
	2016 3013
	2017 3575
Sanciones	

Montos aplicado en multas	2015	\$ 4.435.100
	2016	\$ 23.822.972
	2017	\$ 47.453.401
n sanciones 2015 Defensa Consumidor		26
n sanciones 2015 RPA		98
n sanciones 2016 Defensa Consumidor		694
n sanciones 2016 RPA		41
n sanciones 2017 Defensa Consumidor		458
n sanciones 2017 RPA		595
Sanciones 2016 en \$		23.822.972 ²³²
Conciliaciones		
Empresas que mejoraron su grado de conciliación posmulta		10
Empresas que empeoraron su grado de conciliación pos multa		6
Decrecimiento porcentual promedio de acuerdos entre empresas que redujeron su grado de conciliación posterior a ser multadas		- 8,36
Crecimiento porcentual promedio de acuerdos entre empresas que aumentaron su grado de conciliación posterior a ser multadas		5,33
Capacitaciones (cantidad)		5
Conciliadores capacitados		24
n audiencistas 2016		22
Educacion para el consumo		
Talleres (cantidad)		146
alumnos capacitados		4200
docentes capacitados		160
Datos SIDEDEC 2017²³³ Estadísticas del 1° semestre 2017²³⁴		

²³² Fuente: Balance gestión DGDyPC 2016.

²³³ <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/informe-de-denuncias>

²³⁴ Fuente: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/informe-de-denuncias>: "Con el fin de garantizar el acceso público y gratuito de los ciudadanos al Sistema de Información de Denuncias de Consumidores (SIDEDEC) y de acuerdo

Cantidad de incumplimientos de los acuerdos conciliatorios homologados	90
Cantidad de denuncias resueltas en instancia de conciliación	6548
Porcentaje de casos resueltos en instancia de conciliación	74
Cantidad de denuncias por Comuna	
cantidad total audiencias	10.077
Cantidad de inasistencias a las audiencias de conciliación	1890
Cantidad de sanciones dispuestas por la autoridad de aplicación	844
\$ percibido por sanciones	14.024.861

con lo establecido en el Art. 9 de la Ley 3.678, brindamos el informe de denuncias *realizadas por los consumidores a empresas proveedoras de bienes y/o prestadoras de servicios durante el primer semestre del año 2017*".

Denuncias realizadas en la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor y distribución porcentual por área temática. Ciudad de Buenos Aires. Años 2012/2017

Área temática	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Total	12.554	100,0	12.645	100,0	13.291	100,0	14.103	100,0	14.257	100,0	15.664	100,0
Alimentos/higiene	18	0,1	44	0,3	38	0,3	35	0,2	47	0,3	20	0,1
Automotores	803	6,4	909	7,2	1.175	8,8	861	6,1	884	6,2	916	5,8
Banco/financiera ¹	1.387	11,0	1.526	12,1	1.527	11,5	1.967	13,9	2.430	17,0	3.079	19,7
Construcción	142	1,1	109	0,9	111	0,8	115	0,8	92	0,6	108	0,7
Correo	13	0,1	35	0,3	26	0,2	47	0,3	52	0,4	83	0,5
Educación/capacitación	68	0,5	68	0,5	55	0,4	74	0,5	76	0,5	68	0,4
Electrodomésticos	1.463	11,7	1.157	9,1	1.528	11,5	1.385	9,8	1.389	9,7	1.440	9,2
Espectáculos/Cine	54	0,4	120	0,9	69	0,5	46	0,3	81	0,6	113	0,7
Estacionamiento/garage	14	0,1	18	0,1	14	0,1	25	0,2	35	0,2	41	0,3
Gimnasios /Deportes	51	0,4	42	0,3	52	0,4	52	0,4	60	0,4	44	0,3
Indumentaria/zapatería	325	2,6	225	1,8	223	1,7	346	2,5	395	2,8	371	2,4
Informática	305	2,4	299	2,4	319	2,4	238	1,7	189	1,3	167	1,1
Inmobiliaria	41	0,3	29	0,2	21	0,2	30	0,2	38	0,3	32	0,2
Internet	618	4,9	471	3,7	385	2,9	389	2,8	273	1,9	312	2,0
Lavandería	28	0,2	20	0,2	23	0,2	27	0,2	21	0,1	22	0,1
Medicina prepaga	274	2,2	154	1,2	116	0,9	101	0,7	134	0,9	109	0,7
Mueblería/colchonería	250	2,0	240	1,9	258	1,9	328	2,3	283	2,0	272	1,7
Óptica	25	0,2	30	0,2	42	0,3	45	0,3	30	0,2	28	0,2
Registro Público Administradores	418	3,3	371	2,9	488	3,7	1.007	7,1	922	6,5	1.090	7,0
Salón de Belleza/Peluquerías	26	0,2	35	0,3	44	0,3	45	0,3	34	0,2	38	0,2
Salud (clínicas)	141	1,1	176	1,4	119	0,9	176	1,2	194	1,4	203	1,3

Seguro	170	1,4	162	1,3	199	1,5	255	1,8	268	1,9	242	1,5
Servicio de reparación y mantenimiento	173	1,4	202	1,6	197	1,5	264	1,9	292	2,0	269	1,7
Servicio público domiciliario ²	771	6,1	660	5,2	481	3,6	593	4,2	671	4,7	773	4,9
Supermercado	75	0,6	54	0,4	87	0,7	105	0,7	117	0,8	72	0,5
Telefonía celular	2.505	20,0	2.679	21,2	2.467	18,6	2.728	19,3	2.665	18,7	2.112	13,5
Transporte de pasajeros	183	1,5	154	1,2	185	1,4	211	1,5	209	1,5	317	2,0
Turismo y hotelería	303	2,4	302	2,4	261	2,0	358	2,5	437	3,1	464	3,0
TV por cable/satélite	545	4,3	813	6,4	989	7,4	665	4,7	655	4,6	1.208	7,7
Otra ³	1.365	10,9	1.541	12,2	1.792	13,5	1.585	11,2	1.284	9,0	1.651	10,5

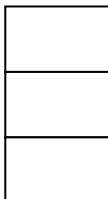
¹ Incluye tarjetas de crédito y débito.

² Incluye Telefonía domiciliaria.

³ Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año.

Nota: la suma de las cifras parciales difiere del total por procedimientos de redondeo. Las áreas temáticas se establecieron seleccionando los rubros con mayor frecuencia de denuncias durante el período 2012/2016.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.



ANEXO IV INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Presupuesto Total CABA			
Descripción	Vigente	Devengado	Saldo no Utilizado
2014	71.373.667.952	68.869.170.371	2.504.497.581
2015	92.347.466.755	89.457.327.490	2.890.139.265
2016	147.046.709.866	144.200.783.880	2.845.925.986
2017	202.523.146.551	190.410.579.173	12.112.567.378
Presupuesto Jefatura Gabinete Ministros			
2014	4.322.233.277	3.945.208.513	377.024.764
2015	5.615.206.991	5.150.484.043	464.722.948
2016	7.824.689.124	7.606.691.066	217.998.058
2017	15.593.423.427	14.186.758.677	1.406.664.750
Presupuesto DGDyPC			
TOTAL	Presupuesto total vigente \$	2014	37.753.610
		2015	48.424.885
		2016	59.328.480
		2017	70.974.866
	Presupuesto total devengado \$	2014	36.479.122
		2015	44.334.876
		2016	57.458.900
		2017	69.755.050
PLANTA PERMANENTE	Presupuesto vigente en personal inc.1 \$	2014	34.328.434
		2015	43.554.119
		2016	51.098.449
		2017	57.081.016
	Presupuesto devengado en personal inc.1 \$	2014	34.328.428
		2015	41.961.000
		2016	51.098.436
		2017	57.081.003
U O Z	Presupuesto vigente personal inc.3 \$	2014	1.656.374

		2015	4.443.490
		2016	6.631.020
		2017	12.013.453
	Presupuesto devengado personal inc.3 \$	2014	1.618.277
		2015	1.947.967
		2016	4.767.670
		2017	10.829.598

4.4.1 Indicadores presupuestarios

Se presentan a continuación una serie de indicadores desarrollados por el auditor a efectos de parametrizar los principales aspectos de la estructura y tratamiento presupuestario de la actividad auditada.

4.4.1.a Indicadores de participación presupuestaria

Indicador 1 = IPG CABA (Incidencia presupuestaria global porcentual del DGDYPC en el presupuesto de la CABA)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del presupuesto previsto para DGDYPC en relación al global vigente en la Administración completa de la CABA en un periodo en particular.

Formula: $IPG = \frac{\text{Presupuesto Total Vigente DGDyPC}}{\text{Presupuesto total vigente CABA}} \times 1000$

IPG CABA 2014 = 0.5290

IPG CABA 2015 = 0.5244

IPG CABA 2016 = 0.4035

IPG CABA 2017 = 0.3504

El presupuesto total disponible para la DGDyPC mantuvo proporciones que oscilaron entre el 0,53 y el 0,35 %. durante el cuatrienio 2014-2017. En otros términos: para el año examinado, el Gobierno de la CABA destinó 1 de cada \$ 2479 de su presupuesto (\$40,4 de cada 100.000), a la actividad de Defensa y Protección del Consumidor. La relación más favorable en términos presupuestarios relativos para el DGDYPC se observó en 2014 en el cual se destinó \$1 por cada 1891 del erario total de la CABA (52,9 por cada \$100.000).

Como puede visualizarse en los indicadores, la participación presupuestaria de la DGDyPC en el presupuesto de la Administración completa de la CABA fue descendiendo cada año sistemáticamente. Este dato debe tenerse en cuenta en las previsiones presupuestarias del organismo así como en las planificaciones correspondientes a la hora de elevar las necesidades en la materia por parte del auditado.

Grafico 1



Indicador 2 = IPG_{JGM} (Incidencia presupuestaria global del DGDYPC en el presupuesto de la **Jefatura de Gabinete de Ministros**)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del presupuesto previsto para el DGDYPC en relación al global vigente en la JGM en un periodo en particular.

Formula: $EPV = \frac{\text{Presupuesto Total Vigente DGDyPC}}{\text{Presupuesto total vigente JGM}} \times 1000$

IPG_{JGM} 2014 = 8.7

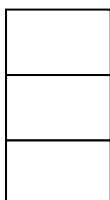
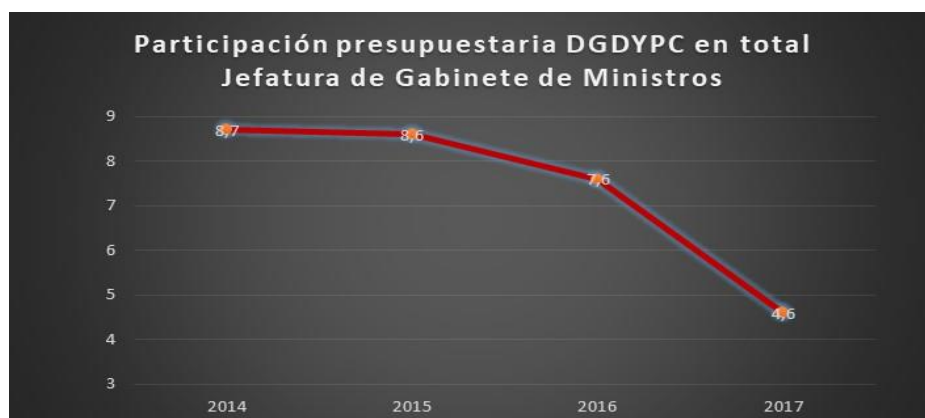
IPG_{JGM} 2015 = 8.6

IPG_{JGM} 2016 = 7.6

IPG_{JGM} 2017 = 4.6

El presupuesto total disponible para la Defensa del consumidor observó proporciones en constante descenso en relación a su órgano superior. En efecto mientras en 2014 su participación en el presupuesto de la Jefatura de Gabinete fue del 8.7‰, en 2015 fue del 8.6‰, en 2016 se redujo su participación al 7,6‰ hasta alcanzar su nivel más bajo de incidencia presupuestaria en 2017 tomando sólo el 4,6‰. Es decir que su participación presupuestaria se redujo de 2014 a 2017 en un 89%. Mientras que en 2014 la DGDyPC tomaba bajo su control 1 de cada \$ 114,9 del presupuesto vigente de la JGM, en 2017 sólo le correspondieron \$1 de cada 217,4 de los que dispuso la JGM. .

Gráfico 2



Indicador 3 = IGG_{CABA} (Incidencia del gasto global del DGDYPC en el gasto de la CABA)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del gasto efectivo consumado por el DGDYPC en relación al global de la Administración completa de la CABA en un periodo en particular.

Formula: EPV =
$$\frac{\text{Presupuesto Total Devengado DGDyPC}}{\text{Presupuesto total Devengado CABA}} \times 1000$$

IGG_{CABA 2014} = 0.529

IGG_{CABA 2015} = 0.496

IGG_{CABA 2016} = 0.399

IGG_{CABA 2017} = 0.366

El gasto ejecutado observó un comportamiento similar al del presupuesto vigente en todo el trienio. El año de mayor incidencia del gasto del DGDYPC en el global de la CABA fue en 2015 (0.496‰). En lo que respecta a 2016, la relación del gasto de la Administración general de la jurisdicción porteña respecto al DGDYPC fue de 2510:1, es decir: por cada peso que se ejecutó a favor del DGDYPC se liberaron cerca de 2510 pesos para otros fines de la gestión de la CABA. La tendencia se mantuvo para el periodo siguiente registrándose una ratio aún menor: 0.366, es decir: \$2729,7:1.

Indicador 4 = IGG_{JGM} (Incidencia en el Gasto global porcentual del DGDYPC en el presupuesto de la **JGM**)

Objetivo: ídem que para el indicador 4 pero en relación a la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Formula: EPV =
$$\frac{\text{Presupuesto Total Devengado DGDYPC}}{\text{Presupuesto total Devengado JGM}} \times 1000$$

IGG JGM 2014 = 9.2

IGG JGM 2015 = 8.6

IGG JGM 2016 = 7.6

IGG JGM 2017 = 4.9

La JGM ejecutó créditos para el funcionamiento del DGDYPC en una relación equivalente a \$1 cada 132,4 durante el año examinado. Esto significa que del gasto total efectuado por la JGM, sólo el 7,6 ‰ correspondió a erogaciones pertenecientes al DGDYPC. Al igual que con el presupuesto de la JGM, la participación del auditado en su ejecución observó un decremento sostenido que pasó de componer 9,2‰ en 2014 a 4,9‰ en 2017.

4.4.1.b Indicadores de evolución presupuestaria

Se comparan los valores en un lapso de tiempo pre establecido. En nuestro caso: períodos 2014 al 2016.

Indicador 5 = EP_{global} (Evolución de Presupuesto global)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la evolución del presupuesto previsto entre el año auditado y 2014 de modo de dimensionar las variaciones del mismo.

Formula: EP_{global} =
$$\frac{\text{Presupuesto Total Vigente DGDYPC 2016}}{\text{Presupuesto Total Vigente DGDYPC 2014}}$$

EPP total = 1.57

El presupuesto total disponible para la DGDYPC durante el periodo auditado fue 1.57 veces mayor que en el año base tomado para nuestros indicadores (2014). Esto representa un incremento del 57% respecto a dicho periodo.

Indicador 6 = EPPP (Evolución de Presupuesto en personal permanente)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la evolución del presupuesto para personal permanente de DGDYPC previsto entre el año auditado y 2010 de modo de dimensionar sus variaciones.

Formula: $EPPP_{2014 - 2016} = \frac{\text{Presupuesto inc.1 Vigente DGDYPC 2016}}{\text{Presupuesto inc.1 Vigente DGDYPC 2014}}$

EPPP_{2014 - 2016} = **1.49**

Los incrementos porcentuales para el presupuesto en personal permanente experimentaron el mismo ritmo que el presupuesto general entre 2014 y 2016: en términos porcentuales el mismo fue del orden del 49%.

Indicador 7 = EG_{global} (Evolución del Gasto global)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la evolución del presupuesto total para programas de DGDYPC ejecutado entre el año auditado y 2014 de modo de dimensionar las variaciones del mismo.

Formula: $EG_{global} = \frac{\text{Presupuesto Total Devengado DGDyPC 2016}}{\text{Presupuesto total Devengado DGDyPC 2014}}$

EG_{global} = **1.49**

El gasto global para el funcionamiento y administración del DGDyPC durante 2016 observó un aumento sostenido marcando una diferencia entre 2014 y 2016 de 49 puntos porcentuales.

Indicador 8 = EGPP (Evolución del Gasto en personal permanente)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la evolución del gasto producido para solventar los pagos del personal del DGDYPC.

Formula: EGPP = $\frac{\text{Presupuesto inc.1 devengado DGDyPC 2016}}{\text{Presupuesto inc.1 devengado DGDyPC 2014}}$

EGPP = 1.49

El gasto para el pago del personal de DGDyPC durante 2016 observó una suba del orden de 49% respecto al periodo 2014.

4.4.1.c Indicadores de incidencia presupuestaria

Se analiza la incidencia de las diferentes partidas DESTINADA a los recursos humanos dentro del presupuesto la actividad auditada.

Indicador 9: IPPP (Incidencia presupuestaria del personal permanente)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del crédito asignado a los recursos humanos permanentes (inciso 1 del Presupuesto de la CABA) sobre el presupuesto total del auditado.

Formula: IPPP = $\frac{\text{Presupuesto Vigente DGDyPC inc.1}}{\text{Presupuesto vigente DGDYPC total}}$

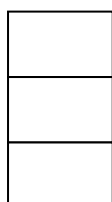
IPPP 2014 = 0.909

IPPP 2015 = 0.899

IPPP 2016 = 0.861

IPPP 2017 = 0.804

La incidencia del personal de planta permanente afectado a la actividad auditada ha revela que el organismo se configura como intensivo en personal toda vez que su planta permanente insumió presupuestariamente valores que oscilaron entre el 80 y el 90% de sus créditos. No obstante ello, dicha incidencia fue disminuyendo en pequeña escala a medida que se suceden los periodos. Entre 2014 y 2017 esa disminución fue del orden del 13,1%. Para el caso del año en exámen, la afectación presupuestaria para el inciso tomó 86,1 pesos de cada



100 del presupuesto total del organismo.

Indicador 10: IPC (Incidencia de las contrataciones en el Presupuesto Vigente)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia presupuestaria del inciso 3 sobre el presupuesto total del auditado.

Formula: $IPC = \frac{\text{Presupuesto Vigente DGDyPC inc3}}{\text{Presupuesto vigente DGDYPC total}}$

IPC 2014 = 0.0439

IPC 2015 = 0.0917

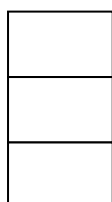
IPC 2016 = 0.1118

IPC 2017 = 0.1692

Gráfico 3



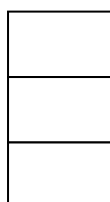
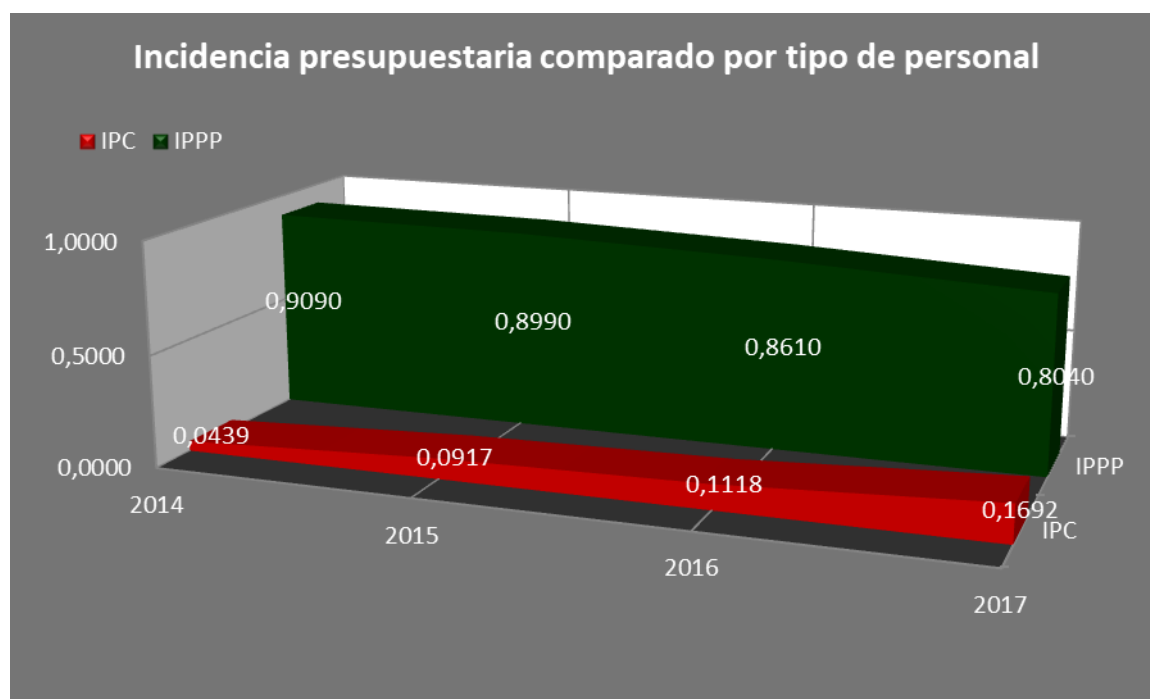
El indicador refleja que el ente auditado incrementó la proporción de su presupuesto destinado a contrataciones de manera sostenida durante el cuatrienio 2014-2017. Este crecimiento fue del orden del 285,4%. Dentro de ese



tramo temporal, el mayor salto se produce entre el año auditado y el subsiguiente dado que en 2016 las contrataciones absorbieron el 11,2% del presupuesto del organismo mientras que al año siguiente la proporción se elevó al 16,9%. Esto representó un aumento de la porción presupuestaria tomada del orden del 51,3% en un solo año.

Importante: una lectura integrada de ambos indicadores de personal (indicador 9 IPPP y 10 IPC) nos permite visualizar que a medida que el presupuesto disponible para personal permanente aminoró su participación presupuestaria, el correspondiente a las contrataciones aumentó. En efecto si se correlacionan las evoluciones cuatrienales de ambos indicadores, podrá concluirse que por cada punto que disminuyó la incidencia de la planta permanente, el inciso 3 la incrementó 18,9 puntos. El gráfico 4 refleja la evolución descripta.

Gráfico 4:



Indicador 11: IGPP (Incidencia del gasto en personal permanente)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del gasto efectivo en personal permanente (inciso 1 del Presupuesto de la CABA) sobre el gasto efectivo total del ente auditado en cada periodo presupuestario.

Formula: $IGPP = \frac{\text{Presupuesto Devengado DGDyPC inc.1}}{\text{Presupuesto devengado DGDYPC total}}$

IGPP₂₀₁₄ = 0.941

IGPP₂₀₁₅ = 0.946

IGPP₂₀₁₆ = 0.889

IGPP₂₀₁₇ = 0.818

La absorción presupuestaria del personal permanente dentro de la ejecución total fue disminuyendo progresivamente año tras año desde un 94,1% al 81,8%. Esto quiere decir que la incidencia del gasto en personal permanente afectado al ente disminuyó 15 puntos porcentuales desde 2014 hasta 2017. Para el caso del periodo auditado el indicador marcó 0.889, lo cual puede leerse del siguiente modo: por cada 1000 pesos ejecutados de presupuesto de DGDyPC solamente 111 se destinaron a otros incisos que no fueran el correspondiente al personal permanente (inciso 1) como incidencia fue de tres períodos tomados para la comparación.

Indicador 12: IGC (Incidencia del gasto en contrataciones)

Objetivo: éste indicador permite dimensionar la incidencia del gasto efectivo en contrataciones (inciso 3 del Presupuesto de la CABA) sobre el gasto efectivo total del ente auditado en cada periodo presupuestario..

Formula: $IGC = \frac{\text{Presupuesto devengado DGDyPC inc3}}{\text{Presupuesto devengado_DGDyPC total}}$

IGC₂₀₁₄ = 0.044

IGC₂₀₁₅ = 0.046

IGC₂₀₁₆ = 0.083

IGC₂₀₁₇ = 0.155

Al igual que con el presupuesto vigente en materia de contrataciones, la proporción del gasto efectivizado en la materia se comportó con tendencia creciente. Así es que cada año ocupó una proporción mayor del gasto total del organismo. En el periodo auditado la absorción presupuestaria generada por contrataciones de servicios fue de 8,3 por cada 100 pesos ejecutados proporción que se incrementó significativamente al año siguiente, tomando 15,5 pesos de cada 100 ejecutados lo cual representó un incremento en la participación del gasto en contratos del 86,7%. Expresado sintéticamente: cada año se utiliza una proporción mayor de la ejecución presupuestaria para contratar servicios en DGDyPC.

4.4.1.d Indicadores de ejecución presupuestaria

Se mide la proporción efectivamente ejecutada de los créditos presupuestarios asignados a la actividad auditada.

Indicador 13: EPt (Ejecución de presupuesto total)

Objetivo: éste indicador expresa el nivel de ejecución del presupuesto total del organismo.

Formula: **EPt** = Presupuesto devengado DGDyPC Total

Presupuesto vigente DGDyPC Total

EPt₂₀₁₄ = 0.965

EPt₂₀₁₅ = 0.969

EPt₂₀₁₆ = 0.981

EPt₂₀₁₇ = 0.940

En los cuatro períodos analizados la ejecución del presupuesto fue cercana a la óptima, lo cual permite afirmar que en términos presupuestarios el organismo se manifiesta plenamente operativo sin subejecuciones que merezcan algún tipo de observación en la materia. No obstante ello puede aseverarse que el año auditado fue el de mayor ejecución del cuatrienio y que al año siguiente se registró la mayor subejecución (\$6 de cada 100).

Indicador 14: EPPP (Ejecución de presupuesto en personal permanente)

Objetivo: éste indicador expresa el nivel de ejecución del presupuesto asignado a los gastos de personal permanente.

Formula: $EPPP = \frac{\text{Presupuesto inc.1 DGDYPC devengado}}{\text{Presupuesto inc.1 DGDYPC vigente}}$

$$EPPP_{2014} = 1.000$$

$$EPPP_{2015} = 0.963$$

$$EPPP_{2016} = 1.000$$

$$EPPP_{2017} = 1.000$$

En tres períodos la ejecución del presupuesto fue óptima (2014, 2016 Y 2017) mientras que en 2015 fue del 96,3% del presupuesto vigente. .

Indicador 15: EPC (Ejecución de presupuesto en contrataciones)

Objetivo: éste indicador expresa el nivel de ejecución del presupuesto asignado a los gastos en contratos de personal.

Formula: $EPC = \frac{\text{Presupuesto inc.3 DGDYPC devengado}}{\text{Presupuesto inc.3 DGDYPC vigente}}$

$$EPC_{2014} = 0.977$$

$$EPC_{2015} = 0.438$$

$$EPC_{2016} = 0.719$$

$$EPC_{2017} = 0.901$$

Se observa una ejecución irregular del presupuesto disponible para contrataciones en lo que respecta al cuatrienio medido. Mientras se registraron altos niveles de ejecución en 2014 y 2017, en los años intermedios (2015-2016) se verifican importantes niveles de subejecución, en particular en 2015 con una ejecución de sólo el 43,8%. En el periodo auditado por cada 1000.pesos disponibles la DGDyPC sólo ejecutó 719.

En el apartado siguiente se provee de un tablero de lectura global de los indicadores presupuestarios.

4.4.2 Tablero de lectura global de indicadores

Indicadores de participación presupuestaria							
Indicador		2014	2015	2016	2017	tenden cia	Observaciones
1	IPG _{CABA}	0.5290	0.5244	0.4035	0.3504	▼	La participación del DGDyPC en los presupuestos ha registrado una tendencia decreciente con el correr de los periodos. Cada año la proporción de créditos de la CABA hacia éste programa es menor.
2	IPG _{JGM}	8.7	8.6	7.6	4.6		
3	IGG _{CABA}	0.529	0.496	0.399	0.366		
4	IGG _{JGM}	9.2	8.6	7.6	4.9		
Indicadores de evolución presupuestaria							
Indicador		2014	2015	2016	2017	tenden cia	Observaciones
5	EPG _{2014 - 2016}	1.57				▲	Tanto las previsiones presupuestarias como su ejecución (gasto efectivizado) a nivel global como en personal permanente crecieron cuantitativamente de 2014 al año auditado en niveles cercanos al 50%.
6	EPPP _{2014 - 2016}	1.49					
7	EGG _{2014 - 2016}	1.49					
8	EGPP _{2014 - 2016}	1.49					
Indicadores de incidencia presupuestaria							

Indicador		2014	2015	2016	2017	tenden cia	Observaciones
9	IPPP	0.909	0.899	0.861	0.804	▼	Tanto el presupuesto disponible como el ejecutado en materia de personal permanente observaron un constante decremento en su incidencia respecto al presupuesto del organismo. En forma inversa, las contrataciones aumentaron su participación presupuestaria año a año.
10	IPC	0.0439	0.0917	0.1118	0.1692	▲	
11	IGPP	0.941	0.946	0.889	0.818	~	
12	IGC	0.044	0.046	0.083	0.155	▲	
Indicadores de ejecución presupuestaria							
Indicador		2014	2015	2016	2017	tenden cia	Observaciones
13	EPT	0.965	0.969	0.981	0.940	~	Los niveles de ejecución se han mantenido en niveles elevados excepto el inciso 3 en 2015 (nivel bajo) y 2016 (nivel regular). No obstante ello, la tendencia año tras año es oscilante aunque dentro de niveles que superaron siempre el 90% de ejecución.
14	EPPP	1.000	0.963	1.000	1.000		
15	EPC	0.977	0.438	0.719	0.901		
