

INFORME EJECUTIVO

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

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

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

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

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