

**INF-AI-006-2015**

**03 de Diciembre de 2015**

**Señor  
Welmer Ramos González, Ministro  
Su Oficina**

Estimado señor:

Por este medio me permito remitir a usted los resultados de la **Auditoría Operativa realizada en la Dirección de Apoyo al Consumidor**, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de lo establecido en la *Ley N° 7472 – Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor* y su reglamento, principalmente en lo relativo a los procesos de ventas a plazos y estudios de mercado, además, evaluar el desempeño del Departamento de Políticas y Verificación de Mercados, así como la evaluación de la suficiencia del control interno de la Dirección.

El trabajo se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitido por la Contraloría General de la República y supletoriamente, con las Normas Internacionales de Auditoría Interna promulgadas por el IIA Global, así como el Reglamento de organización y funciones de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Cabe destacar que los hallazgos que se indican en el presente informe fueron comentados con la Señora Cynthia Zapata Calvo Directora de la Dirección de Apoyo al Consumidor, la Señora Kathia Chávez Matarrita, Jefe del Dpto. de Políticas y Verificación de Mercado y la Señora Yorleny Rojas López, mediante la *“Conferencia de Salida”* realizada los días Lunes 26 y Martes 27 de noviembre de 2015, en la que participó la Señora Marlene Morera Pacheco, funcionaria de esta Auditoría Interna y el suscrito.

Finalmente, es preciso mencionar que el informe contiene varias recomendaciones con el fin de mejorar los procedimientos de control interno que se deben aplicar, por lo que debe cumplir con los artículos 36 y 37 de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Origen.

El presente estudio se llevó a cabo en la **Dirección de Apoyo al Consumidor** y en el **Departamento de Políticas y Verificación de Mercado en adelante DPVM**, con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Labores de esta Auditoría para el año 2015 y de conformidad con las potestades que nos otorga la Ley General de Control Interno N° 8292.

### 1.2 Objetivos.

#### 1.2.1 General

- Evaluar el cumplimiento de la Ley N°7472. Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor y su reglamento principalmente lo relativo a los procesos de ventas a plazo y estudios de mercado y la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor.
- Evaluar el desempeño del Departamento de Políticas y Verificación de Mercados.
- Evaluar la suficiencia el control interno de la Dirección.

#### 1.2.2 Específicos

- Evaluar el registro y control aplicado por el DPVM a las empresas registradas en el MEIC con ventas a plazo.
- Evaluar los programas de verificación de mercados y las metodologías utilizadas. Evaluar el alcance de los programas de educación para el consumidor y demás agentes económicos.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las metas del DPVM. Evaluar el registro y control de las actas de la Comisión Nacional del Consumidor.
- Evaluar la suficiencia del sistema de control interno en la Dirección.

### 1.3 Naturaleza y Alcance.

Este estudio abarcó una evaluación general del control interno de la Dirección. También se evaluó la gestión de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor y el DPVM. Se aplicaron pruebas a una muestra de expedientes de monitoreo y verificación de mercado, de los expedientes de denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor, de ventas a plazo y de capacitaciones impartidas por el DPVM. El periodo

de revisión abarca del 1 enero al 31 de diciembre del 2014.

Se efectuó de conformidad con el “Manual de normas generales de auditoría para el sector público” y el “Reglamento de organización y funciones de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía, Industria y Comercio”.

Este estudio no incluye la función del DPVM detallada en el punto i. del artículo 22 del Reglamento que dice: “Realizar cuando procedan decomisos y congelamientos de bienes con el fin de prever daños irreparables en la salud, medio ambiente y seguridad de los consumidores”, pues se considera que debe ser revisado individualmente en otro estudio futuro.

#### **1.4 Marco de Referencia.**

##### **SIGLAS**

**MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
**DAC:** Dirección de Apoyo al Consumidor  
**CNC:** Comisión Nacional del Consumidor  
**DPVM:** Departamento de Políticas y Verificación de Mercados  
**DIEM:** Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados  
**SAAM:** Sistema automatizado de análisis de mercado  
**CRM:** Customer relationship management  
**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social

##### **NORMATIVA**

- Ley **N°7472**. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Publicada en La Gaceta N° 14 del 19/01/1995 y sus reformas.
- Decreto **N°37899-MEIC** Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor- Ley N°7472. Publicado en La Gaceta N°182 del 23/09/2013.
- Ley **N°8968**. Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. Publicada en La Gaceta N°170 del 05/09/2011.
- Ley **N°8292**. Ley General de Control Interno y normativa conexas. Publicada en La Gaceta N°169 del 04/09/2002.
- **R-DC-064-2014**. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República. Publicada en La Gaceta N° 184 del 25 de setiembre de 2014.

- **N-2-2009-CO-DFOE.** Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República. Publicada en La Gaceta N° 26 del 06 de febrero de 2009.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Apoyo al Consumidor. Versión 2 del 27/11/2013. Publicado en la Intranet del MEIC.
- Directrices emitidas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

## II. RESULTADOS OBTENIDOS

De conformidad con la documentación examinada, se obtuvo los siguientes resultados:

### **2.1 VENTAS A PLAZO y/o PRESTACION FUTURA DE SERVICIOS**

Al revisar el “Manual de procedimientos de la Dirección” versión 2 del 27 de noviembre de 2013, publicado en la intranet, se determinó que se requiere actualizar el procedimiento 7.7 ventas a plazo, se menciona que el reglamento de ventas a plazo está en periodo de consulta pública, lo que es erróneo pues ya fue publicado. Esto revela que la principal herramienta para el personal como es el manual de procedimientos no cumple su función de ser una guía efectiva para resolver consultas al personal de la Dirección.

Durante el estudio, se determinó que son escasas las inspecciones periódicas a las empresas inscritas en ventas a plazo, que permitan verificar si se mantienen las condiciones necesarias que dieron origen a su inscripción y autorización de planes de ventas, pudiendo estar vendiendo planes que no están autorizados por el MEIC. Durante el 2014 se visitó la feria “expo casas.”

El DPVM nos proporcionó un listado de 250 empresas (64 espectáculos públicos, 105 Inmobiliarias, 24 Funerarias y 57 ventas a plazo generales) que solicitaron inscripción para ventas a plazo y/o prestación futura de servicios durante el 2014, de acuerdo con lo que establece el reglamento, lo que representa el universo auditable para esta Auditoría.

Para este estudio se determinó revisar un 5% del universo auditable, lo cual requería una muestra selectiva de 13 elementos. La extracción de la muestra se realizó de manera sistemática cada 19 elementos empezando con la línea número 2. Finalmente se amplió la muestra a 17 elementos para incluir empresas de medicina prepaga y sistemas de ahorro que no aparecían en la muestra inicial.

Del análisis de los expedientes se obtuvo los siguientes resultados:

El trámite de autorización de ventas a plazo se realiza en la mayoría de los casos en tiempos superiores a los establecidos por el reglamento donde se indica que se debe resolver en un plazo

máximo de 30 días hábiles

A continuación se presentan algunas empresas que obtuvieron la autorización de ventas en un plazo superior al establecido por reglamento:

Empresa	Días hábiles para obtener la autorización por parte de DPVM
CASA DE FUNERALES VIDA SAN JOSE	40
GRUPO VACACIONAL CARDEL	42
FAYTUR SA	50
FLAMINGO VACATION CLUB SA	102
INNOVARESIDENCIAS SOCIEDAD ANONIMA	36
DESARROLLOS INMOBILIARIOS STAINEX SA	140
INMOBILIARIA CELTIS INCEL SA	73

**Fuente: Expedientes de la DPVM**

Como se puede observar lo anterior incumple con la normativa Decreto N° 37899-MEIC establece en el artículo 234 lo siguiente:

**“Para la resolución de solicitudes de autorización de los planes de ventas a plazo de bienes y la prestación futura de servicios, el MEIC contará con un plazo de treinta días hábiles, el cual comenzara a correr una vez presentada la solicitud.”** (Lo subrayado es nuestro).

Esta Auditoría pudo determinar incumplimiento de los tiempos de ley y advierte sobre posibles perjuicios económicos para las empresas comercializadoras, relacionado con el tiempo requerido para la inscripción y autorización de planes que podría traer consecuencias económicas para el MEIC.

En el caso de espectáculos públicos, el DPVM solicita el estudio de solvencia económica a la DIEM para cumplir con el reglamento a pesar de que en algunos casos tiene la constancia de que la tiquetera se hará cargo del respaldo ante los consumidores en un 100%. Esto implica un doble trabajo. En ocasiones, la solvencia económica sale en números negativos y aun así se le da la autorización porque tienen el respaldo del 100% de tiquetera que comercializa el evento, lo cual evidencia la urgencia de simplificar el trámite para estos casos.

El Decreto N° 37899-MEIC establece en el artículo 233 lo siguiente:

**“Cuando la empresa requiera de la autorización para espectáculos públicos y no cumpla con los indicadores establecidos, el MEIC solicitara la rendición de una garantía o caución que será del cien por ciento (100%) del valor nominal de todos los boletos a comercializar de acuerdo con el plan.**

**La retención del cien por ciento (100%) que en todo caso deberán realizar las empresas adquirentes de tarjetas de crédito y débito, así como de las boleterías de los montos pagados por la venta espectáculos públicos podrá considerarse como caución suficiente (...).** (Lo subrayado es nuestro).

Por otra parte, al momento de inscribir la empresa en ventas a plazo el DPVM corrobora que la empresa se encuentre al día con la CCSS, sin embargo, no se evidencia en los expedientes que cada vez que las empresas solicitan la autorización de los contratos se verifica esta información, lo que está en contra de la normativa pues podrían estar en condición de “morosos”. Esta revisión puede ser realizada por los funcionarios del DPVM en línea, sin representar ningún costo adicional para la institución o la empresa correspondiente y es importante, que la verificación realizada conste en los documentos.

Lo anterior evidencia un incumplimiento del artículo 227 del Reglamento Decreto N° 37899-MEIC que indica:

**“Para la autorización de los planes de ventas a plazo el interesado deberá presentar lo siguiente: (...) c. Estar al día con las cuotas obrero patronal de la CCSS (...) Con la aprobación de los planes se procederá al registro de la empresa por única vez. Asimismo, si la empresa registrada desea tramitar la autorización para comercializar nuevos planes, deberá actualizar la información indicada en los incisos precedentes (...).”** (Lo subrayado es nuestro).

Se debe indicar que actualmente el Reglamento N° 37899-MEIC y su antecesores se encuentran impugnados en el Tribunal Contencioso Administrativo; así que las mejoras deben esperar a que esta Sala resuelva al respecto.

En relación con la documentación de los expedientes de ventas a plazo, se presentaron errores de foliado, además, en el expediente de Clubes Colon se folio y archivó 5 copias de una misma carta enviada con fecha 13 de abril 2015 y del certificado de garantía de cumplimiento; todas foliadas con diferente numeración sin explicación alguna del porque se conservan 5 copias del mismo documento.

Lo anterior incumple la normativa interna Directriz VMi-01-2014 sobre "Manejo del Expediente Administrativo" que indica lo siguiente:

#### **Artículo 4:**

**“(...) revisar que la documentación está en la ubicación correcta (...) sin folios duplicados idénticos o en blanco.”** (Lo subrayado es nuestro).

**Artículo 6:**

**“Si se coloca un número de folio erróneo, se debe rectificar trazando una línea oblicua sobre el número de folio incorrecto, colocar el número correcto a la par y dejar constancia mediante una resolución que se conserva en el expediente (...).”** (Lo subrayado es nuestro).

Por otra parte, al revisar la página Web del Ministerio encontramos que se tiene publicado un listado de empresas autorizadas para ventas a plazo general que no indica fecha de publicación, ni planes autorizados por el MEIC para cada empresa, dejando al consumidor con la incertidumbre sobre la actualidad y el alcance de la información. Se tiene como excepción las empresas de ventas futuras de bienes inmuebles. Adicionalmente falta información sobre los contratos de adhesión vendidos y otros datos de interés para el consumidor.

Lo anterior incumple la normativa indicada en El Decreto N° 37899-MEIC que establece lo siguiente:

**Artículo 224:**

**“ El MEIC a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor mantendrá una base de datos con información actualizada y permanente a disposición del público por medio de su propia página web, sobre la totalidad de los comerciantes o proveedores debidamente autorizados para la venta de los bienes y servicios sujetos a regulación así como la de los planes autorizados y los contratos de adhesión vendidos que lo componen).”** (Lo subrayado es nuestro).

**Artículo 228:**

**“(...) Las empresas que hayan cesado en la venta de planes y no cuenten con planes en ejecución, o bien, no se dediquen habitualmente a este giro comercial podrán ser des inscritas (...).”** (Lo subrayado es nuestro).

La DPVM ha solventado este aspecto indicando en la página Web que pueden consultar directamente y brindan la indicación siguiente:

“Antes de adquirir un plan o contrato de venta a plazo, confirme que los mismos estén debidamente autorizados ante el MEIC. Para ello, puede escribir a los funcionarios Eric Calvo [ecalvo@meic.go.cr](mailto:ecalvo@meic.go.cr), Felipe Chacón [lchacon@meic.go.cr](mailto:lchacon@meic.go.cr) o consultar al teléfono **2249-1400.**”

Sin embargo, no se tiene información sobre efectividad de la atención a estas consultas. Adicionalmente el número telefónico es erróneo, no corresponde al MEIC, sino a una tienda de ropa hindú, por lo que esta Auditoría recomienda la corrección inmediata del número telefónico.

Según conversación con la Sra. Cynthia Zapata, directora de la CNC, realmente se requiere desarrollar una base de datos interactiva, donde el consumidor pueda obtener

información útil para la decisión de compra. Esto se planteó mediante un proyecto de inversión a la Administración, pero no se obtuvo resultados positivos. Evidentemente el Ministerio se encuentra ante un riesgo legal y de imagen importante, que podría traer consecuencias económicas, al no brindar la información que por Ley le corresponde.

## **2.2 EXPEDIENTES DE MONITOREO Y VERIFICACIONES**

La tarea de verificación de productos realizada por el DPVM es de gran beneficio para el consumidor, pues en caso de presentarse incumplimientos al reglamento, los comerciantes se ven en la obligación de corregir la información que brindan a los consumidores en cuanto al etiquetado, contenido neto y calidad de esos productos, de conformidad con lo que disponen los reglamentos. Por esta razón, se requiere que los estudios realizados sean completos y confiables, que respalden los comunicados y publicaciones que realiza el MEIC en los medios de comunicación y en la Web del Ministerio.

Como parte de los procedimientos de Auditoría se realizó una revisión de los expedientes de monitoreo y verificaciones de mercado y de calidad. Para esto se tomó una muestra de 15 estudios de mercado realizados durante el 2014, orientados a la revisión de: publicidad, precios, etiquetado, tipo de cambio, ofertas viernes negro, ofertas día de la madre, juguetes, uniformes y útiles escolares, artículos de semana santa, automóviles, turismo, etiquetado, calidad y contenido neto en arroz, frijoles, maíz blanco. Todos realizados en diferentes épocas del año 2014 y en diferentes comercios y zonas geográficas.

Para la realización de estos estudios de monitoreo y de verificación de mercado el DPVM utiliza formularios, memorandos y actas pre-establecidas que normalizan las revisiones y el seguimiento.

Al revisar los expedientes se comprobó que existen deficiencias en la conformación de los mismos que son comunes en los distintos estudios y se detallan a continuación:

1. Ausencia de:
  - Un índice de contenido en todos los casos.
  - Un orden específico del contenido. Todos los documentos se archivan con distinto orden.
  - Del foliado de documentos. De la muestra solo el 1% de los expedientes está foliado.
  - Indicación del número de ampos que compone cada estudio. De la muestra solo el 27% tiene indicación de cuantos ampos son por estudio.
  
2. El plan de trabajo correspondiente a cada estudio no evidencia que tenga la aprobación de la Jefatura tal como lo indica el Manual de Procedimientos de la Dirección de Apoyo al Consumidor, no incluye la indicación “Hecho por:” ni “Aprobado por:”, ni las fechas y firmas correspondientes.



Además se presentan otras situaciones:

3. El 60% de los expedientes de la muestra estudiada sin comunicado de prensa. Según nos indica el Sr. Sergio Solís, funcionario del DPVM en ocasiones se aprovecha una conferencia de prensa para presentar el resultado de varios estudios con el fin de maximizar los recursos; sin embargo en los expedientes no consta esta información, tampoco se indica donde está ubicada el comunicado de prensa relacionado con el estudio.
4. El 47% de los expedientes no contiene el plan de trabajo.
5. No se tiene un listado general de consulta sobre los estudios realizados, sino que cada responsable lleva el registro propio de los estudios que tiene a cargo.
6. Se presentan diferencias entre el número de establecimientos a revisar indicado en el plan de trabajo en los casos que se localiza en el expediente y el resultado expuesto en el comunicado de prensa sin que exista ninguna nota explicativa que aclare sobre esa diferencia. Para mencionar algunos ejemplos se puede observar los siguientes estudios:

TIPO DE ESTUDIO	COMENTARIO
Monitoreo de precios de útiles y uniformes escolares y colegiales	En el comunicado de prensa se habla de 36 comercios, en el plan de trabajo de 47 pero no hay ninguna indicación del porqué de la diferencia
Verificación de mercado etiquetado, calidad, contenido neto e información de precios de venta den el arroz empacado	En el informe técnico se habla de 10 comercios, en el plan de trabajo de 14 pero no hay ninguna indicación del porqué de la diferencia.
Verificación de mercado etiquetado, calidad, contenido neto y calidad en frijoles rojos, negros y maíz blanco	En el informe técnico se habla de 7 comercios, en el plan de trabajo de 15 pero no hay ninguna indicación del porqué de la diferencia.

Adicionalmente el DPVM no cuenta con apoyo administrativo para la conformación de los expedientes, lo cual implica que sean los mismos profesionales que deban solventar estas tareas reduciendo el tiempo disponible para el análisis de los datos.

La Directriz VMi-01-2014 sobre "Manejo del Expediente Administrativo" indica lo siguiente:

**Artículo 1:**

**“(...) la conformación de los expedientes administrativos, respecto a la correcta**

**foliación, siguiendo un orden cronológico para una adecuada comprensión; y así contar con expedientes completos como evidencia y garantía de la integridad y confiabilidad y transparencia de la gestión institucional.** ” (Lo subrayado es nuestro).

**Artículo 4:**

**“(...) revisar que la documentación está en la ubicación correcta, respetando el principio de orden cronológico, de modo que, esté de acuerdo a los trámites que dieron lugar a su producción sin folios duplicados idénticos o en blanco. Etiquetar cada expediente administrativo, indicando el número, partes o tomos en que se encuentra dividido.** ” (Lo subrayado es nuestro).

Se puede concluir que actualmente el DPVM no cuenta con una guía para la conformación de expedientes que normalice el orden de los documentos y unifique el proceso de archivo de la información generada en los estudios. Esta debilidad podría dificultar la localización de la información ante una eventual ausencia por periodos prolongados del funcionario responsable de cada estudio.

### **2.3 TOMA Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS DE LOS MONITOREOS**

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Ley 7472 establece en el artículo 45 lo siguiente:

**“La administración pública debe revisar, periódica y aleatoriamente, los productos y los servicios ofrecidos en el mercado, para constatar que cumplan con las normas y reglamentaciones relativas a la salud, el medio ambiente, la seguridad y la calidad (...).”** (Lo subrayado es nuestro).

En entrevista realizada el día 27 de mayo de los corrientes al Sr. Sergio Solís, funcionario del DPVM indicó el proceso para realizar un estudio de mercado y se pudo determinar que la toma de los datos en los monitoreos es manual, se realiza en presencia de dos funcionarios del DPVM, sin embargo las condiciones del lugar, el cansancio y factor humano genera diferencias que afectan la exactitud de los datos. Estas diferencias son corregidas en su mayoría por la vía telefónica.

Para agilizar el proceso de recopilación se utilizan formularios prediseñados por el DPVM para este efecto, que incluye información de códigos de barra, nombre, medidas de unidad y otros datos para facilitar la toma de la información y minimizar el error.

Se presentan dos riesgos de pérdida de datos que pueden afectar el resultado de los estudios: primero al realizar la toma de datos de forma manual y segundo al transcribir la información recopilada en el sistema SAAM.

Nos indica la Sra. Kathia Chaves, jefe de DPVM, que se ha informado a la Administración sobre

la urgencia de utilizar tecnología de punta, para la toma automatizada de los datos en los monitoreos y de esta manera liberar tiempo y recursos para que los profesionales puedan dedicar mayor tiempo al análisis de la información; sin embargo, esta solución ha sido pospuesta debido al limitado presupuesto. Actualmente existen en el mercado “lectores de barras” que permiten la captura y almacenamiento de los datos, de adquirirse deben ser compatibles con el sistema SAAM de manera que permita vaciar la información para su procesamiento. Urge maximizar tiempo y recursos para automatizar el proceso y aumentar la cantidad de revisiones en el mercado en favor del consumidor.

## 2.4 CUSTODIA Y DONACIONES DE MUESTRAS

El Decreto N° 37899-MEIC Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor- Ley N°7472 establece en el artículo 210 lo siguiente:

**“(...) La custodia de las muestras se efectuara de acuerdo con los lineamientos establecidos por la DAC pero en todo caso deberá realizarse de modo tal que garantice la integridad de la muestra para su posterior análisis de ser necesario.”**  
(Lo subrayado es nuestro).

El “Manual de manejo de custodia de la muestra” no indica la fecha de aprobación, ni de la última actualización, tampoco el “Hecho por:” y “Aprobado por:” conforme a los lineamientos establecidos en el MEIC, tampoco se pudo constatar que el manual se haya dado a conocer al personal del DPVM.

Revisando el manual citado se determinó que no cuenta con lineamientos para la donación de muestras donde se indique el procedimiento y el mecanismo de autorización para el acto.

Las “Normas de control interno para el sector público” (N-2-2009-CO-DFOE) establecen en su apartado 2.5.2. lo siguiente:

**“La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.”** (Lo subrayado es nuestro)

La norma anterior enfatiza la obligación de autorizar los procesos, operaciones y transacciones institucionales, todo instrumento normativo debe identificar también al funcionario que lo aprueba, así como la fecha de aprobación para determinar su vigencia.

En los expedientes de los estudios se observaron actas de desecho de muestras firmadas por funcionarios de DPVM y actas de donación de muestras a instituciones de beneficencia firmadas por la jefatura de DPVM.

Además, en un expediente de verificación de la calidad se encontró una donación de frijoles vencidos al Sr. Cristian Villalobos Chavarría, funcionario del Dpto. Procedimientos Administrativos de la misma Dirección mediante oficio DAC-DEPVM-OF-642-14 con fecha 11 de agosto del 2014 y en el cual no se indica el uso que le dará a los mismos ni contiene la autorización de la jefatura para este acto. Actualmente ese funcionario ya no labora para la Institución. Se comprobó que los frijoles estaban vencidos tal como se indica en el oficio.

Esta Auditoría considera importante que toda donación y desecho de muestra contenga el visto bueno de la jefatura de DPVM. El no contar con esta autorización por escrito evidencia que no existe un procedimiento normalizado, lo cual puede dar pie a manejos inadecuados de las muestras.

Adicionalmente, al revisar el “Manual de procedimientos de la Dirección” versión 2 del 27 de noviembre de 2013, publicado en la intranet, se determinó que no hay indicaciones sobre el proceso para la devolución o donación de muestras.

Por otra parte, actualmente el espacio físico destinado para la custodia de las muestras en el DPVM es reducido y no cumple con los requerimientos mínimos de seguridad. Situación que se agrava, si consideramos que en el mismo lugar se mantiene la documentación del archivo móvil.

Al tener juntos productos perecederos y no perecederos, podría provocar que productos vencidos puedan ser criaderos de plagas e incluso afectar la salud de los mismos funcionarios que deben manipular las muestras y dañar la documentación que se encuentra ubicada en ese lugar.

## **2.5 EXPEDIENTES DE DENUNCIAS ANTE LA COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

El Decreto N° 37899-MEIC se establece en el artículo 102 lo siguiente:

**“Cuando en las verificaciones de mercado se constate una irregularidad en la información (...) en el marco de sus competencias realizará una prevención para la corrección de la información al fabricante o productor, importador, distribuidor o comercializador o punto de venta, según corresponda (...) El comerciante deberá presentar mediante declaración jurada notarial evidencia de las o las correcciones realizadas”(...)** La no presentación de la declaración jurada notarial hará presumir que el comerciante no ha enmendado la información en tiempo, y **dará lugar a la presentación de la denuncia por parte de la DAC.**” (Lo subrayado es nuestro).

El DPVM resguarda en archivadores móviles las denuncias o “Auto de Apertura” tramitadas ante la ante la Comisión Nacional del Consumidor producto de incumplimientos detectados en los estudios de monitoreo y verificaciones de mercado realizados. Para efectos de la muestra de estudio en esta Auditoría únicamente se tomaron en cuenta las denuncias correspondientes al periodo de agosto a diciembre año 2014 que suman un total de 37 casos pues se consideró que contenían todos los posibles casos de denuncias.

Hasta el 2014, para hacer un auto de apertura se entregaba en la Plataforma de Atención al Consumidor los documentos originales junto con la denuncia, la cual era trasladada al Departamento de Procedimientos Administrativos de esta misma Dirección para ser atendida. Si era necesario el DPVM podía evacuar consultas sobre la documentación presentada. A partir del 2015, las denuncias ante la Comisión Nacional del Consumidor se presentan vía digital a través del sistema CRM, por lo que los documentos originales quedan archivados en el expediente respectivo en el DPVM.

Los expedientes de denuncias presentadas por DPVM ante la Comisión Nacional del Consumidor durante el 2014 presentan debilidades de control que se detallan a continuación:

1. Denuncias sin firmar. De la muestra solo el 49% de las denuncias contienen la firma del funcionario que presenta la denuncia.
2. Expedientes sin fotocopias de la documentación de respaldo. De la muestra solo el 35% tiene copia de las facturas de caja, fotos, habladores, etc. en los expedientes.
3. Ausencia de foliado de documentos.
4. Ausencia del índice de contenido del expediente de denuncias.
5. Ausencia de información sobre el estado actual de las denuncias, si fueron acogidas o no por la Comisión. De la muestra solo el 5% tiene indicación al respecto.
6. Se dan casos que se resolvieron vía telefónica sin la evidencia del acta de llamada telefónica. Se desconoce información sobre: el día, hora, funcionario que realizó la llamada, solo aparece un papel adhesivo con la indicación de que se llamó a la empresa, algunos ejemplos son:

DAC-DPVM-OF-745-14    DAC-DPVM-OF-748-14    DAC-DPVM-OF-750-14  
DAC-DPVM-OF-752-14    DAC-DPVM-OF-746-14    DAC-DPVM-OF-754-14  
DAC-DPVM-OF-744-14    DAC-DPVM-OF-755-14  
No tienen fotocopias de los respaldos de las actas:  
DAC-DPVM-OF-954-14  
DAC-DPVM-OF-963-14 al DAC-DPVM-OF-975-14

Al respecto, se conversó con la Sra. Kathia Chaves, jefe de DPVM quien manifestó que el poco personal y el alto volumen de trabajo inciden en la existencia de expedientes no foliados e incompletos; esta Auditoría considera que es urgente resolver esta situación. Nos indica la Sra. Lilliana Acuña Calderón, encargada del Archivo Central, que a pesar de que no se tienen tablas de plazo actualizadas es posible que estos expedientes sean considerados con valor científico cultural y deban ser preservados para futuro traslado al Archivo Central.

## **2.6 COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

El Decreto N° 37899-MEIC reza en el artículo 177 lo siguiente:

**“Sin perjuicio del derecho que tienen los miembros suplentes de asistir a todas las sesiones, cuando un miembro suplente sea llamado a sustituir a un propietario, deberá ser convocado de acuerdo a un rol que la comisión acuerde para ese efecto, al menos el día anterior a la celebración de la sesión.**

**A los suplentes les corresponderá estar disponibles para asistir a sesión de conformidad con el rol acordado.”** (Lo subrayado es nuestro).

Según indica la Sra. Karol Chacón Bejarano en el oficio AJ-OF-0144-2015 del 10 de noviembre de 2015, las sesiones de la Comisión Nacional del Consumidor se consideran validas cuando estén presentes todos los miembros que la componen y estos se encuentren debidamente nombrados.

Actualmente la Comisión Nacional del Consumidor está conformada por 4 miembros (3 propietarios y 1 suplente) nombrados por el señor Ministro, siendo lo correcto según la Ley seis miembros. Esta situación dificulta el mandato de establecer un rol de asistencia entre los suplentes, que aseguren el quorum correspondiente para las sesiones, e impide distribuir las cargas de trabajo de forma más equilibrada entre los comisionistas. Lo anterior, fue comunicado oportunamente al Jерarca mediante oficio CNC-OF-002-14 con fecha 11 de junio del 2014, pero a la fecha del estudio se no se han nombrado los miembros faltantes.

En este sentido es urgente el nombramiento de los dos miembros suplentes, para lo cual se debe garantizar la participación de la mujer y la cuota equitativa de género según se establece en Directriz N.032-MP del 11 de noviembre del 2015 “Sobre el deber de las distintas instancias administrativas centrales de respetar el cumplimiento del principio de Paridad en la designación de cargos públicos” la cual establece en el artículo 4:

**“Cuando corresponda el nombramiento de miembros de órganos colegiados este acto deberá darse en armonía con el principio de igualdad de género, de manera que se garantice la participación femenina, así como la cuota equitativa de designación de mujeres en el respetivo órgano, sin lesionar con ello la idoneidad pertinente. Lo anterior, de conformidad con los principios de participación ciudadana y la promoción de acceso a los cargos públicos por parte de las mujeres”** (Lo subrayado es nuestro).

Adicionalmente, al tratar de verificar la idoneidad de los Comisionados, se encontró que no se tiene un expediente conformado con los atestados de las personas nombradas como miembros de la Comisión, según nos indica la Sra. Enid Rojas del Dpto. de Asesoría Legal. Esta situación impide constatar que cumplan con los requisitos de idoneidad (que sea abogado y con experiencia en la materia) como lo menciona el artículo 48 de la Ley. Adicionalmente, la Dirección de Apoyo

a la Competencia, manifiesta que ellos no tienen ninguna incidencia en el nombramiento de los comisionados, que tienen algunos datos sobre ellos como referencia para cuando lo solicitan terceros pero que no corresponde a un expediente oficial.

El reglamento establece que la Comisión debe sesionar al menos una vez por semana, durante el 2014 no se realizó sesión en las semanas del 21 al 25 de abril y del 16 al 19 de setiembre, no se tiene indicación de porqué durante esas semanas no se sesionó.

Como se puede observar se está incumpliendo con la normativa Decreto N° 37899-MEIC que establece lo siguiente:

**Artículo 172:**

**“Cada comisión se reunirá ordinariamente al menos una vez por semana, en la hora y fecha en que se designe, y para lo cual no hará falta convocatoria especial. Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una convocatoria por escrito.”** (Lo subrayado es nuestro).

Respecto a las convocatorias a las sesiones se realizan vía correo electrónico y no existe un expediente físico. Las ausencias de los comisionados a las sesiones son reportadas por teléfono o correo electrónico y no queda registro en el expediente de pagos.

La Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión lleva un registro de asistencia a las sesiones, mediante una boleta que es firmada durante cada sesión y los originales son enviados al Dpto. Financiero para el pago de las dietas correspondientes.

En cuanto a las dietas, durante el 2014 se corrobora que fueron pagadas correctamente de acuerdo con los registros de asistencia y los nombramientos vigentes. Sin embargo, se debe indicar que esta Unidad Técnica no tiene un registro de firmas de los comisionados, que permita corroborar la firma tanto para el control de actas como para el pago de dietas por concepto de asistencia a sesiones.

En relación con el tema de asistencia, se observó que según los registros de pago de dietas los miembros propietarios han tenido una asistencia mayor al 95% pero el Sr. Rigoberto Vega Arias, miembro suplente de la Comisión, ha tenido una escasa asistencia a las sesiones de la Comisión, durante el 2014 estuvo presente un 30.7% de las sesiones realizadas. Para el 2015 a octubre su asistencia fue de un 22.9%; esta situación hace que se recargue el estudio de los casos en los propietarios y afecta el avance de las resoluciones de los mismos.

Respecto a los libros de las actas de la Comisión, se tiene un rezago en cuanto a impresión y firma. La última sesión realizada al 20 de noviembre del 2015 fue la número 2015-84-O, están impresas y firmadas las actas hasta la 2015-65-O inclusive, y nos indica el Sr. José Elías Vindas, secretario de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión, que está pendiente de revisión por el Sr. Jorge Jiménez Cordero, secretario de la Comisión las actas de la 2015-66-O a la 2015-72-O. A partir del 8 de octubre 2015 se nombra a Ileana Cruz como la nueva secretaria de la CNC, quien

tiene revisadas las actas de la 2015-73-O a la 2015-76-O.

## **2.7 ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

El archivo de gestión está desagregado, tanto la Dirección como cada Departamento maneja sus propios consecutivos y documentación.

Para efectos de este estudio solo se revisaron los documentos de la Dirección. Se observó que se ha implementado un sistema doble de control de la documentación, se lleva una plantilla en "Excel", con la información de cada documento que se produce a nivel de la Dirección y se publica en la intranet, tanto los documentos que ingresan como los que salen de la Dirección y sus correspondientes adjuntos.

La documentación archivada no se mantiene estrictamente el orden cronológico. Los archivos físicos contienen más documentación de la recomendada y disponen de poco espacio libre.

El Reglamento Interno del Archivo Central del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Decreto **N°33060-MEIC** establece la siguiente disposición:

### **Artículo 22:**

**“Los encargados de los Archivos de Gestión serán los responsables de que en su área o unidad se ordene y archive correctamente los documentos, siguiendo la normativa establecida por el Archivo Central.”** (Lo subrayado es nuestro).

En relación con el archivo móvil, en esta área se localiza información tanto de la Dirección como de los otros Departamentos. Todos los funcionarios tienen acceso a los documentos de su Departamento en el archivo móvil y no hay una persona responsable del mismo, el espacio físico en el archivo móvil es reducido.

La rotulación de las cajas en el archivo móvil está en mal estado con tachaduras, expedientes en desorden dentro de las cajas, los expedientes no indican el folio en que inician y donde se encuentran físicamente los tomos anteriores, tampoco hay documento de referencia dentro de las cajas, que indique quien está a cargo de un expediente cuando está en uso (fuera de la caja del archivo móvil), esta situación puede causar deterioro físico de la documentación y/o extravío de la misma.

Lo anterior, permite concluir que la DAC y el DVPM no están acatando en su totalidad la normativa establecida por la Institución para la conservación de la información y el debido traslado al Archivo Central.

## **2.8 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA Y CONTROL INTERNO**

La Dirección de Apoyo al Consumidor, tiene la particularidad que tiene plazos para resolver las



denuncias que recibe, de no cumplir con esos plazos el MEIC se expone a eventuales condenatorias en sede constitucional producto de los amparos declarados con lugar (derechos de respuesta y justicia pronta y cumplida), lo que implica el pago de costas personales, procesales y daños (moral o material), según estime el juzgador.

Según la Memoria Institucional 2014 las metas se cumplieron en un 100%, sin embargo, existen una serie de retos para el 2015.

Se logró verificar que la meta de capacitaciones brindada por el DPVM se alcanzó, al brindar 18 charlas con una participación de 567 personas capacitadas durante el 2014, en temas relacionados con la Ley 7472 y su reglamento; siendo el 65% de los receptores Empresas, el 24% funcionarios de Instituciones y un 11% funcionarios del MEIC.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, se obtuvo un porcentaje de un 88.86% según indica el informe de evaluación anual 2014 del Ministerio de Hacienda, determinándose como principal problema el atraso en la entrega del sistema CRM, provocando una subejecución en la partida 1 “Servicios” y la limitación en la contratación de personal partida 0 “Remuneraciones”, por la limitación de la Directriz 009-H. De acuerdo con el cumplimiento de los indicadores asociados a producto (gestión) y a los objetivos estratégicos (resultados), se puede concluir que la Dirección fue efectiva en el cumplimiento de sus indicadores.

En relación con el control el “Manual de procedimientos de la Dirección” versión 2, del 27 de noviembre de 2013, publicado en la intranet, se determinó que está desactualizado tal como se indicó en apartados anteriores, lo cual evidencia que esta herramienta no cumple con su función de ser una guía actualizada para el personal.

Por otra parte, se constató que los funcionarios del DPVM recibieron capacitación durante el 2014, así nos indicó mediante correo electrónico la Sra. Kathia Chaves, jefe de DPVM, en temas de: Economía para no Economistas, Obstáculos Técnicos al Comercio, Análisis Estadístico, Económico y Econométrico, Metrología Legal, Publicidad.

Respecto al control interno en general, la Ley 8292 establece en el artículo 7 la siguiente disposición:

**“Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales.”** (Lo subrayado es nuestro).

Al analizar el control interno en la Dirección, se determinó que se requiere fortalecer el área tecnológica y de recursos humanos. Para esta revisión se utilizó un cuestionario de control interno con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y se aplicó a la Directora y las tres jefaturas de esta Dirección obteniendo una calificación promedio de 92%.

De la información obtenida del cuestionario de control aplicado, del SEVRI y del PEI MEIC 2015-2018 se pueden destacar los siguientes aspectos:

- Capacidad limitada del DPVM para responder a nueva legislación, que asigna nuevas competencias (ventas a plazo, inmobiliarias y espectáculos públicos) con los mismos recursos. El volumen de trabajo es superior al recurso humano disponible y por directriz 009-H del 17 de julio del 2014 se limita el nombramiento de personal nuevo.
- Los funcionarios requieren ser capacitados en control interno.
- Es necesario reforzar los recursos tecnológicos para el mejor desempeño de las funciones. El MEIC se beneficiaría al dotar a los funcionarios de mejores equipos de cómputo y al digitalizar procesos como: control de autorizaciones de ventas a plazo en sus tres modalidades y en el proceso de captura de precios en los monitoreos, que permita al personal ampliar sus análisis, tal como nos comenta la Sra. Kathia Chaves, jefe de DPVM. Además, se requiere de políticas claras y medios efectivos para respaldar la información que generan los funcionarios en sus estaciones de trabajo, pues la solución actual de hacer respaldos masivos en discos duros externos resulta poco eficiente y segura, aunado a que se cuenta con 1 disco para varias máquinas que al final es insuficiente para realizar los respaldos. Esto lleva a un riesgo de pérdida de información importante para la Institución.

## **2.9 ERROR MATERIAL EN DOCUMENTOS**

Durante esta Auditoría, se determinó que los expedientes examinados en el DPVM (estudios de mercado, monitoreos, ventas a plazo, denuncias, capacitación) en general, no contienen índice de contenido y únicamente los expedientes de ventas a plazo estaban foliados, sin embargo, presentaban defectos en la técnica de foliado. Estas inconsistencias pueden llevar a generar información errónea y/o extravío de documentos.

Al respecto la Sra. Kathia Chaves, jefe de DPVM, nos aclara que el Departamento no cuenta con apoyo administrativo, lo que ha generado un recargo de funciones en los profesionales que, además de investigar, deben llevar la parte administrativa, el alto volumen de documentos para tramitar evidencia la necesidad de más personal para minimizar los errores materiales encontrados; no obstante, nos indica que los errores materiales NO alteran el motivo del acto.

Algunos ejemplos son los siguientes:

<b>EMPRESA</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>ERROR MATERIAL</b>
JOSE JAFET BALDODANO GONZALEZ (IMPERIO ANIME)	DAC-DPVM-RE-118-2014	En el “por tanto” de la resolución se indica evento “La Única Internacional Sonora Santanera”, siendo lo correcto

		"Festival Internacional de Máscaras y Cosplay kamen 2014".
AGENCIA DE VIAJES MAGALLANES	Prevención	Error de foliado, números no corresponden consecutivo. Folios 675,76, 78,79.
INMOBILIARIA CELTIS (INCEL) SA	DAC-DPVM-RE-018-2015	Error en fecha de emisión del documento (2/07/2014)
	Consortiym Lex abogado	Foliado colocado en el centro del documento y/o con doble numeración. Folio 025
DISTRIBUIDORA SANTA BARBARA DE PAVAS SA	DAC-DPVM-OF-1035-2014	Foliado no legible. Folio 030
FUNERARIA SAN JUAN SA	DIEE-OF-111-11	Doble foliado sin tachar con una línea número que no corresponde 407-411

La Ley General de Administración Pública. Ley 6227 establece en el artículo 22 la siguiente disposición:

**"En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos."** (Lo subrayado es nuestro).

Adicionalmente, la Directriz VMi-01-2014 sobre "Manejo del Expediente Administrativo" indica lo siguiente:

**Artículo 4:**

**"(...) revisar que la documentación está en la ubicación correcta (...) sin folios duplicados idénticos o en blanco."** (Lo subrayado es nuestro).

**Artículo 6:**

**"Si se coloca un número de folio erróneo, se debe rectificar trazando una línea oblicua sobre el número de folio incorrecto, colocar el número correcto a la par y dejar constancia mediante una resolución que se conserva en el expediente (...)." (Lo subrayado es nuestro).**

En conclusión, se deberán corregir los errores encontrados y el establecer un control de calidad interno en el DPVM que permita minimizar estos errores.

## 2.10 ASPECTOS MENORES

### 2.10.1 VOTOS DE LA COMISION PUBLICADOS EN LA INTRANET

Durante esta Auditoría, se encontró que al ingresar a la Intranet del MEIC en la sección

relacionada con esta Dirección, era posible que cualquier funcionario pudiera manipular los votos de la CNC, incluso los del 2015, estos documentos estaban publicados Word sin ninguna protección y con información sensible de acuerdo con la definición que aparece en Ley N°8968. Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

La Ley establece como datos personales sensibles: Origen Étnico, características físicas y emocionales, vida afectiva y familiar, Estado de salud físico o mental, Información genética y biométrica, ideología y creencias, opiniones políticas, preferencia y orientación sexual y huella digital.

Al respecto, nos indica el Sr. Jose Elías Vindas, secretario de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión, que la publicación en la Intranet tenía carácter de consulta SOLO para los funcionarios de la Dirección y que esperaba que se le diera el correcto uso.

Este problema se resolvió en la marcha durante esta Auditoría al coordinar con el Dpto. de Informática y Comunicación, actualmente esta información aparece como “privada” con acceso únicamente para los funcionarios de esta Dirección.

### III. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos, obtuvimos las siguientes conclusiones:

1. Son escasas las inspecciones periódicas de control a las empresas inscritas en ventas a plazo o prestación futura de servicios. No hay certeza de que las empresas restrinjan sus ventas solo a planes autorizados por el MEIC. **(Ver punto # 2.1)**
2. Existe una indefinición de competencias en el Reglamento Orgánico del MEIC, sobre cuál es el departamento responsable del control de las empresas con ventas a plazo o prestación futura de servicios, que no están inscritas en el MEIC y de la revocación de las autorizaciones sobre ventas o planes que no estén vigentes o que no cumplan con los requisitos establecidos por Ley. **(Ver punto # 2.1)**
3. El trámite de autorización de ventas a plazo o prestación futura de servicios se realiza, en la mayoría de los casos, en tiempos superiores a los establecidos por el reglamento. **(Ver punto # 2.1)**
4. El DPVM no verifica la información de la CCSS cada vez que las empresas solicitan la autorización de los contratos, lo que está en contra de la normativa pues podrían estar en condición de “morosos”. Además existen expedientes que presentan errores de foliado. **(Ver punto # 2.1)**

5. En el caso de espectáculos públicos, se requiere simplificar el trámite de autorización, pues el Reglamento establece que se debe analizar la solvencia económica de las empresas por parte del DIEM y además emitir la autorización del espectáculo por parte del DPVM, independientemente del resultado de la solvencia si se tiene la seguridad del 100% del respaldo de la tiquetera. **(Ver punto # 2.1)**
6. El listado de las empresas autorizadas para ventas a plazo (excepto bienes inmuebles) publicado en la web del MEIC, no brinda la información que requiere el consumidor, no indica fecha de publicación, ni planes autorizados por el MEIC para cada empresa, desprotegiendo al consumidor e incumpliendo el reglamento vigente. **(Ver punto # 2.1)**
7. Ausencia de una guía que normalice los documentos que se deben incluir para la conformación de expedientes en el DPVM. Esta debilidad en los expedientes de monitoreo y verificación podrían dificultar la localización de la información ante una eventual ausencia por periodos prolongados del funcionario responsable de cada estudio. **(Ver punto # 2.2)**
8. La recolección de los datos en los monitoreos y verificaciones de la calidad y de mercado, se realiza de manera manual en presencia de dos funcionarios del DPVM, sin embargo, las condiciones del lugar, el cansancio y el factor humano afectan la exactitud de los datos. El uso de herramientas tecnológicas facilitarán la toma de datos y asegurarán la calidad de la información en los monitoreos y verificaciones de la calidad y de mercado. **(Ver punto # 2.3)**
9. El “Manual de manejo de custodia de la muestra” del DPVM no indica el procedimiento para la donación de productos, ni contiene la fecha de aprobación, ni de la última actualización, ni el “Hecho por:” y “Aprobado por:” conforme a los lineamientos establecidos en el MEIC. **(Ver punto # 2.4)**
10. No todas las donaciones de muestras tienen el visto bueno de la jefatura del DPVM, lo cual afecta la transparencia del acto y puede dar pie a manejos inadecuados de las muestras. **(Ver punto # 2.4)**
11. El espacio físico destinado para la custodia de las muestras en el DPVM es reducido y mantiene productos perecederos y no perecederos juntos; lo cual podría provocar que productos vencidos puedan ser criaderos de plagas, afectar la salud de los funcionarios y dañar la documentación adjunta. **(Ver punto # 2.4)**
12. Los expedientes de denuncias presentados por el DPVM ante la Comisión Nacional del Consumidor no tienen indicaciones sobre el seguimiento del “Auto de Apertura”, de manera que se facilite brindar información a las empresas o funcionarios que lo requieran. Tampoco contienen, en algunos casos, índice de documentos, respaldos, denuncia firmada, actas de llamada de seguimiento, respaldos de denuncias, ni foliado de documentos. **(Ver punto # 2.5)**

13. La Comisión Nacional del Consumidor solo está conformada por 4 miembros (3 propietarios y 1 suplente) nombrados por el señor Ministro, siendo lo correcto 6 miembros para asegurar el quorum en las sesiones y la distribución equilibrada del trabajo. **(Ver punto # 2.6)**
14. El único miembro suplente de la Comisión ha presentado poca asistencia a las sesiones del Órgano durante el 2014 (30.7%) y 2015 (22.9%) afectando el trabajo de la Comisión. **(Ver punto # 2.6)**
15. En el expediente de pagos de dietas a los Comisionados no se tiene información que justifique porque durante tres semanas del 2014 no se sesionó, a pesar de ser obligatoria una sesión por semana según el reglamento. Además no existe registro de firmas de los Comisionados. **(Ver punto # 2.6)**
16. No se tiene un expediente de nombramientos de la Comisión Nacional del Consumidor, que permita comprobar la idoneidad de los miembros de la Comisión. **(Ver punto # 2.6)**
17. El libro de Actas de la Comisión Nacional del Consumidor tienen un rezago en cuanto a impresión y firma. **(Ver punto # 2.6)**
18. La documentación que se resguarda en el Archivo de Gestión de la Dirección no mantiene estrictamente el orden cronológico. Los archivos físicos contienen más documentación de la recomendada y disponen de poco espacio libre. Adicionalmente el espacio físico disponible en el Archivo móvil es reducido. **(Ver punto # 2.7)**
19. El DPVM no está acatando la normativa establecida por la Institución para la conservación de la información y el debido traslado al Archivo Central. **(Ver punto # 2.7)**
20. El manual de procedimientos de la Dirección versión 2 del 27/11/2013 publicado en la intranet está desactualizado. **(Ver punto # 2.8)**
21. En general, los expedientes examinados en el DPVM (estudios de mercado, denuncias, capacitaciones y ventas a plazo) no incluyen índice de contenido y únicamente los expedientes de ventas a plazo estaban foliados, sin embargo, presentaban defectos en la técnica de foliado. Además, se observaron errores materiales que requieren de corrección. Estas inconsistencias pueden llevar a generar información errónea y/o extravío de documentos. **(Ver punto #2.1, 2.2, 2.5 y 2.9)**
22. Para potenciar el control en esta Dirección se requiere fortalecer: el personal, la capacitación en control interno y la tecnología. **(Ver punto # 2.8)**

#### IV. RECOMENDACIONES

Para subsanar los hallazgos identificados en este estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

##### Para el Despacho:

1. Realizar el nombramiento de los dos miembros suplentes de la Comisión Nacional del Consumidor, que se encuentran pendientes de nombrar, respetando la cuota de participación de las mujeres.
2. Ordenar, a quien corresponda, la conformación de un expediente de la Comisión Nacional del Consumidor con los atestados de los comisionados nombrados, que permita constatar que cumplen con los requisitos de idoneidad (que sea abogado y con experiencia en la materia) como lo menciona el artículo 48 de la Ley.
3. Definir a nivel de competencias en la estructura orgánica del MEIC, el departamento responsable de la fiscalización de las empresas con ventas a plazo o prestación futura de servicios que no están inscritas en el MEIC y, de la revocación de las autorizaciones sobre ventas o planes que no estén vigentes o que no cumplan con los requisitos establecidos por Ley y, la verificación en el mercado de las empresas con estas características.
4. Girar instrucciones para el desarrollo de una base de datos de ventas a plazo que permita brindar la información que por Ley se le debe brindar al consumidor y autorizar el presupuesto necesario para su desarrollo e implementación.
5. Girar las instrucciones necesarias para la disposición de un espacio adecuado, seguro e independiente, para la custodia y conservación de las muestras de la Dirección de Apoyo al Consumidor.
6. Girar las instrucciones que correspondan, a fin de disponer del presupuesto necesario, para adquirir la tecnología que facilite la captura y procesamiento de los datos que corresponden a los estudios de monitoreo y verificación de mercado. Esta herramienta debe ser compatible con los equipos de cómputo y el sistema SAAM de manera que permita vaciar la información para su procesamiento.
7. Girar instrucciones al Dpto. Tecnologías de Información y Comunicación a fin de que presente soluciones viables, para su implementación a la brevedad posible.

### Para la Dirección:

8. Mantener un registro de firmas de los Comisionados, que permita corroborar la firma tanto para el control de actas como para el pago de dietas por concepto de asistencia a sesiones.
9. Actualizar el manual de procedimientos de la Dirección, el libro de actas de la CNC y el expediente de pagos.
10. Presentar a esta Auditoría un plan de mejora para cumplir con los lineamientos para archivo y almacenamiento de la información establecidos por la Institución.
11. Presentar plan de remediación (medidas, plazo, funcionario encargado) ante la Auditoría para autorizar las ventas a plazo dentro del plazo establecido por ley.
12. Revisar el Reglamento **N°37899-MEIC** vigente, en los aspectos referentes a tiempos de respuesta para el trámite de inscripciones y autorizaciones de ventas a plazo y prestación futura de servicios, solvencia económica de las empresas y cualquier otro aspecto que se considere necesario y proponer las mejoras a la Administración para su debida modificación. Esta recomendación queda sujeta a la resolución del Tribunal Contencioso Administrativo sobre el citado reglamento.

### Para el Departamento de Políticas y Verificación de Mercado:

13. Elaborar un manual para la conformación de expedientes y archivo de la documentación del DPVM siguiendo los lineamientos emitidos por la Institución y divulgarlo a todas los funcionarios del Departamento.
14. Actualizar a la mayor brevedad en la página web del MEIC, con la información sobre empresas y planes de ventas a plazo autorizados vigentes y corregir la información de consulta y mantenerla actualizada.
15. Gestionar ante la Administración la tecnología que facilite la captura y almacenamiento de los datos, la cual debe ser compatible con los equipos de cómputo y el sistema SAAM, de manera que permita vaciar la información para su procesamiento.
16. Actualizar el “Manual de Manejo de Custodia de la Muestra” y hacer del conocimiento de todo el personal este manual. Asegurar mediante la firma de la jefatura del Departamento de Políticas y Verificación de Mercados que toda donación de productos lleve su autorización.



17. Incluir en los expedientes de denuncias del DPVM el número de expediente con el que se tramita la misma ante la Comisión Nacional del Consumidor.

**OTROS ASPECTOS:**

- 1) En virtud que en el presente estudio de Auditoría se están dando recomendaciones específicas, debe cumplir con el artículo 37 de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
- 2) Los “Papeles de Trabajo de Auditoría”, se encuentran a su disposición en esta Oficina para cualquier consulta relacionada.

Atentamente,

**LUIS ARAYA CARRANZA, CPA**  
**AUDITOR INTERNO**

C: Sra. Cynthia Zapata Calvo, Directora Dirección de Apoyo al Consumidor  
Archivo  
Expediente de P/T