2. Apartado Financiero

2.1 Ejecución del presupuesto 2021 asociado a recursos internos

Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto

Programa 223 Protección del Consumidor
Al 31 de diciembre 2021
(en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual ¹ 2021	Presupuesto ejecutado ² 2021	Nivel de ejecución
TOTAL	1.176,08	1.085,89	92,33%
Recurso externo	-	-	-
SUBTOTAL	1.176,08	1.085,89	92,33%
Remuneraciones	1.016,78	942,31	92,68%
Servicios	126,88	116,25	91,62%
Materiales	0,30	0,30	100%
Intereses	-	-	-
Activos financieros	-	-	-
Bienes duraderos	-	-	-
Transferencias corrientes	32,12	27,03	84,13%
Transferencias de capital	-	-	-
Amortización	-	-	-
Cuentas especiales	-	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al [31/12/2021].

/1 Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021.

/2 Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección del Consumidor obtuvo un porcentaje total de ejecución presupuestaria del 92.33%.

Partida 0, Remuneraciones. El porcentaje de ejecución de esta partida es de un 92,68%. En el 2021 además de las incapacidades cortas que se presentan en el transcurso del año por enfermedad de los funcionarios, se tuvo un funcionario incapacitado durante todo el año y cuatro puestos vacantes por traslado a otras instituciones (un Oficinista de Servicio Civil 2, un Técnico de Servicio Civil 3, dos Profesionales de Servicio Civil 2).

Partida 1, Servicios. El porcentaje de ejecución es de un 91.62%. La ejecución en esta partida se vió impactada por la insuficiencia de recursos asignados mediante el Presupuesto Ordinario de la República, lo que obligó a presentar un presupuesto extraordinario necesario para honrar los compromisos de los contratos vigentes.

Los contratos 0432019021500029-00 contratación 2019CD-000025- 0008100001, sobre el soporte y mantenimiento del Sistema de Atención de Reclamos y Denuncias de la Dirección de Apoyo al Consumidor, al igual que el contrato de la línea 800-CONSUMO, se vieron afectados por presupuesto insuficiente lo que obligó a disminuir la atención de llamadas de la línea 800, para brindar el servicio limitado a horario hábil, mientras se contaba con los recursos del presupuesto extraordinario que no ingresaron sino hasta setiembre 2021. Por otra parte, ambos son servicios pactados en dólares por lo que el cálculo del diferencial cambiario afectó la ejecución de la subpartida. Adicionalmente, quedó pendiente de pago las facturas del mes de diciembre que se tramitarán hasta el mes de enero dado que la facturación es contra servicio brindado.

Partida 2. Materiales y suministros. La ejecución es de un 100%. En cuanto a los materiales y suministros se compró todo lo necesario para que se llevaran a cabo las funciones asignadas a esta Dirección, por lo que no se tuvo ningún faltante al respecto.

Partida 6. Transferencias corrientes. La ejecución es de un 84.13%. Esta ejecución se ve afectada por las transferencias a la Caja Costarricense del Seguro Social no efectuadas de las plazas vacantes y de los puestos en los que sus ocupantes se mantuvieron incapacitados durante todo el año no generando la transferencia a la CCSS por concepto de salario. Por su parte, debido a que los funcionarios se encuentran en teletrabajo se incapacitan menos, [ues se exponen en menor medida a enfermedades incluido el COVID-19; lo que evidentemente afectó el resultado del porcentaje de ejecución señalado por causas ajenas a nuestro control.

2.2 FACTORES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA

Impacto generado por la emergencia sanitaria por el Covid-19.

- 1) Aplicación de directrices presidenciales.
- 2) Lineamientos de los entes rectores de la administración financiera.
- 3) Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.
- 4) Variación en la estimación de recursos.
- 5) Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.
- 6) Liberación de cuota insuficiente.
- 7) Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.
- 8) Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2021.
- 9) Otro (Especifique).

Adicionalmente incluir el resultado obtenido al primer semestre.

Cuadro 2. Factores que afectaron la ejecución financiera
Programa 223 Protección del Consumidor
Factores para resultados inferiores a 90,00% de ejecución

Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución		Factores al 31/12/2021										Descripción ^{/3}	
	30/06/2021 ^{/1}	31/12/2021 ^{/2}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Transferencias corrientes	49,78%	84.13	X							X		X	10	Regulaciones Legales CCSS

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al [31/12/2021 y Archivos de la Dirección

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGP, de la hoja "Liquidación".

/3 Indicar directriz, norma o descripción del factor "Otros".

De lo anterior se desprende que la ejecución presupuestaria de un 84.13% de la sub partida de Transferencias corrientes, se debe a que durante el período de Pandemia 2021 la mayoría de funcionarios de la Dirección de Apoyo al Consumidor estuvieron de teletrabajo como consecuencia a las Directrices emanadas para el Sector Público por la emergencia Sanitaria, lo que provocó una menor incidencia en las incapacidades por enfermedad, tanto las relativas a enfermedades virales de diversa índole como las derivadas de contagios por el Covid-19, lo que da como resultado un ahorro por incapacidades y un aumento en la productividad. Así mismo se previó el pago de incapacidades una funcionaria que venían inhabilitadas por incapacidades continuas desde hace ya más de siete años; siendo que durante el 2021 la funcionaria regresó de la incapacidad, razón por la cual no se utilizó el total de la previsión realizada para cubrir tal situación. Todos estos aspectos causaron desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado y escapan del control de esta Dirección.

Cuadro 3. Acciones correctivas y fechas de implementación

Programa 223 Protección del Consumidor

Partidas con ejecución menor al 90,00%

Al 31 de diciembre 2021

Nombre de la partida	Nivel de ejecución ^{/1}	Acciones correctivas ^{/2}	Persona responsable de brindar la información	Fecha de implementación ^{/3}
Transferencias corrientes.	84,13%	Realizar modificaciones presupuestarias semestralmente según necesidades de la Dirección del Consumidor y los funcionarios.	Teresita Zuñiga Quirós	[01/01/2022].

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al [31/12/2021 y Archivos de la Dirección

/1 Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGP, de la hoja "Liquidación".

/2 Se refiere a acciones que implementará el centro gestor en 2022 para subsanar los problemas de ejecución que se presentaron al 31/12/2021.

/3 Se refiere a la fecha en que las acciones correctivas empezarán a ser implementadas por el centro gestor.

3 Apartado de Gestión

3.1 Análisis de los logros obtenidos

La misión del programa 223 Protección del Consumidor es el Ente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores, de conformidad con lo que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472), resolviendo sus reclamos y denuncias, así como, de informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos y cómo hacerlos valer, para que tomen mejores decisiones de consumo.

Dentro de los logros obtenidos que contribuyen con la misión de la Dirección de Apoyo al Consumidor tenemos que se concluyeron 5.500 denuncias y se resolvieron 1.521 reclamos interpuestos por los consumidores, asimismo, se capacitó un total de 1504 personas en temas de derechos del consumidor y 776 comercios en obligaciones del comerciante.

En el tema de Ventas a Plazo se recibieron 110 solicitudes de autorización, de las cuales: se resolvieron: 103 solicitudes, esto equivale al 93,63% de la totalidad de solicitudes recibidas en el 2021 desglosadas de la siguiente manera: 3 en la modalidad de ventas a plazo general, 32 en la modalidad de inmobiliario y 18 la modalidad de espectáculos públicos, se archivaron 50 solicitudes y quedaron sin resolver 7 solicitudes.

En relación con el porcentaje de aumento en la meta de conclusión de expedientes rezagados, se archivaron 1.788 denuncias de la cartera de rezago correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario, representando un 6%, para una meta del 5%, con una línea base de 1400.

Por otra parte, se realizaron 37 fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepaga y espectáculos públicos, entre otros.

También, se firmaron 6 alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera a la población, estas alianzas estratégicas se refieren a los convenios que se realizan con entes públicos y privados, para que coadyuven a difundir el mensaje de finanzas personales, familiares y bienestar financiero al público meta de la Estrategia de Educación Financiera.

En relación con el tema de orientación y asesoría se brindó un total de 44.543 asesorías, de las cuales se atendieron 36.258 por medio de la línea 800-CONSUMO (800-2667866), 7.177 por medios electrónicos (formulario web y correo electrónico), 1.108 por medio de la Plataforma de Servicios (Módulo de atención al público).

La vinculación de los logros del programa 223 Protección del Consumidor en el Plan Nacional de Desarrollo, en el período 2019 – 2022 de acuerdo con la Intervención Estratégica de Prevención para una Efectiva Defensa de los Consumidores y de conformidad con los indicadores establecidos fue

en términos de la cantidad de administrados capacitados en derechos del consumidor y obligaciones del comerciante abarcando este periodo 2019-2022, al cierre del 2021 hemos logrado capacitar un total acumulado de 5.855 (desglosados en 4297 administrados y 1558 empresas). Además, se realizaron medidas preventivas ante la detección del incumplimiento de la normativa a las empresas cuya actividad comercial son las ventas a plazo y la prestación futura de servicios, lográndose un 100% de cumplimiento, para este indicador.

3.2 Análisis de Unidades de Medida

Cuadro 1. Cumplimiento de unidades de medida
Programa 223 Protección del Consumidor
Al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 ^{/1}	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos ^{/2}
Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores	Expediente concluido	3.400,00	5.500,00	67,47%	100,00%	Registros del Dpto. Plataforma de Atención al Consumidor y Dpto. Procedimientos Administrativos
Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores	Reclamo concluido	700,00	1.521,00	100,00%	100,00%	Registros del Dpto. Plataforma de Atención al Consumidor
Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios)	Solicitud de autorización resuelta	90,00%	93,63%	90,00%	100,00%	Registros del Dpto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
Capacitaciones en derechos del consumidor, obligaciones de los comerciantes y educación financiera	Persona capacitada	2.000,00	2.280,00	75,00%	100,00%	Registros del Dpto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

3.3 Análisis de Indicadores

Cuadro 2. Cumplimiento de indicadores
Programa 223 Protección del Consumidor
al 31 de diciembre 2021

Nombre del producto	Nombre del indicador	Programado	Alcanzado	Nivel alcanzado al 30/06/2021 ^{/1}	Nivel alcanzado al 31/12/2021	Fuente de datos ^{/2}
	Porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes de rezago	5,00	6,06%	43,00%	100,00%	Registros del Dpto. Plataforma de Atención al Consumidor y Dpto. Procedimientos Administrativos
	Cantidad de fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollo inmobiliario, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos públicos, entre otros.	12,00	37,00	100,00%	100,00%	Registros del Dpto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo
	Cantidad de alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera al público meta de la Estrategia de Educación Financiera	6,00	6,00	83,33%	100,00%	Registros del Dpto. Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

/2 Acorde a lo establecido en la ley de presupuesto 2021 y sus reformas.

3.4 Metas cumplimiento alto

El indicador “**Porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes de rezago**” es mayor a 90,0%. Se entiende por denuncias de la cartera de rezago las correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario. La razón por la que el resultado fue mayor a lo programado es multifactorial; en primer término, debemos señalar que se reacomodaron los procedimientos lo que tuvo como resultado una mayor productividad. Por motivos de la extensión de la pandemia COVID-19 en nuestro país, se llevó a cabo una redistribución del recurso humano existente, cuyos esfuerzos fueron reorientados a la resolución de las denuncias interpuestas por los consumidores. Lo anterior permitió trasladar los recursos de los procesos de instrucción debido a la imposibilidad de realizar

las audiencias hacia otros procesos donde se encontraba gran cantidad de expedientes esperando el acto que pone fin al procedimiento. Esto provocó un incremento en la productividad en el proceso de conclusión de denuncias.

Por otra parte, el impacto de la emergencia nacional de la pandemia COVID-19, implicó la implementación del teletrabajo, lo que produjo un aumento en la productividad y consecuentemente un aumento en el porcentaje en la conclusión de expedientes de rezago.

Lo anterior en virtud de un replanteamiento de los objetivos (debido a la pandemia) y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta.

Adicionalmente, se establecieron una serie de acciones de mejora para reducir el tiempo de espera que experimentan los usuarios en esta vía administrativa gratuita, priorizando los casos con más antigüedad y procurando con dicha estrategia la resolución de casos más antiguos, siendo este uno de los principales focos de inconformidades que recibe esta Dirección, derivado de la mora administrativa. De ese orden de atención, se exceptúan los casos que por disposición legal deben tener atención prioritaria, ya sea por orden judicial –vía amparo constitucional o de legalidad-, por tratarse de poblaciones cubiertas por ley especial –Ley 7600 y Ley 7935-; o por tratarse de bienes y servicios explícitamente considerados prioritarios de acuerdo con la misma Ley 7472, que entran en una fila o cola separada para poder ser atendidos en ese orden. De igual forma, y como parte de la estrategia se han realizado acercamientos con las empresas más denunciadas, para incentivar que las partes se acojan a medidas alternativas para la resolución de conflictos, de forma que se logren arreglos beneficiosos para ambas partes en un plazo menor. El beneficio de tales logros para la población objeto, es decir, para los consumidores, redundaba en que un mayor número de usuarios obtuvieron una respuesta a la denuncia interpuesta ante la Comisión Nacional del Consumidor que, tanto en acuerdos conciliatorios como en resoluciones estimatorias dieron como resultado la reparación o cambio de su artículo, el cumplimiento del contrato o la devolución del dinero.

En el indicador “**Cantidad de fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como desarrollos inmobiliarios, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos públicos, entre otros**”, se alcanzó en más de un 100%. La meta programada en el 2021 para este indicador fue de 12 fiscalizaciones siendo que el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a plazo realizó 37 fiscalizaciones. El beneficio para la población objeto, es decir los consumidores, es que por medio de estas fiscalizaciones se revisan requisitos, cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, condiciones de información y otros temas que frecuentemente son denunciados por los consumidores con la finalidad de que los comercios corrijan tales prácticas. Por otra parte, lo anterior obedece al replanteamiento de los objetivos (en razón de la pandemia COVID-19) y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta, así como la implementación de fiscalización de mercados en

línea, pues debido a la pandemia se produjo un cambio en el mercado y en la provisión de bienes y servicios en línea. El comercio electrónico tomó mayor auge y tal situación trajo el surgimiento de nuevas asimetrías de información que se hizo necesario fiscalizar. La posibilidad de las fiscalizaciones en línea, implicaron un aumento considerable en la meta.

El indicador **“Cantidad de alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera al público meta de la Estrategia de Educación Financiera”**, se alcanzó en un 100%. La meta programada en el 2021 para este indicador fue de 6 alianzas estratégicas para educación financieramente a nuestra población. Las alianzas firmadas tienen como contraparte entidades financieras e instituciones públicas que se han sumado a la Estrategia de Educación Financiera, dentro de la que figuran cooperativas, bancos, entidades autónomas y entes del sector público central. El Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a plazo logró la suscripción de 6 alianzas estratégicas. Estos planes tienen como objetivo alcanzar a diversos públicos meta con acciones específicas que incrementen la alfabetización financiera de nuestra población. Lo anterior redundará en un enorme beneficio para la población objeto, que son tanto consumidores, como empresarios, estudiantes, adultos mayores, inversionistas y público en general, ya que la educación financiera beneficia a toda la población y en todo momento.

Lo anterior en virtud de un replanteamiento de los objetivos (debido a la pandemia COVID-19) y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta.

3.5 Conclusiones generales

La gestión realizada por el programa 223 Protección del Consumidor, fue excelente, el porcentaje de ejecución de recursos fue de 92,33% y se cumplió con efectividad con las metas de los productos e indicadores programados, logrando un cumplimiento de un 100% o un porcentaje mayor en algunos casos.

Para ello, se reorganizaron los recursos con la finalidad de atender las metas establecidas y el cumplimiento de estas, se utilizaron los medios virtuales, como plataformas gratuitas, con la finalidad de capacitar, fiscalizar y atender las denuncias y así poder atender dichas metas. De igual forma, se produjo beneficios en los usuarios de nuestros servicios, a través de las diferentes vías de acceso o presentación de denuncias, quienes obtuvieron un servicio ininterrumpido y disponible 24 horas al día, 7 días de la semana, mediante un sistema de interposición de denuncias que permite la posibilidad de hacer valer los derechos de las personas consumidoras sin necesidad de desplazamiento. Tal interposición de reclamos y denuncias trajo aparejada una serie de actuaciones administrativas tendientes a atender los planteamientos de los consumidores, ya sea por la vía de la resolución alterna de conflictos, o bien por medio del procedimiento administrativo establecido en la Ley General de la Administración Pública y cuya resolución final en nuestro caso es adoptada por la

Comisión Nacional del Consumidor (CNC). Tales procesos dieron como resultado en muchos de los casos la devolución de dinero, a reparación o sustitución del bien. Por su parte, en atención de las solicitudes de autorización de ventas a plazo, el comerciante obtuvo una respuesta cuya distribución se describe a continuación: 53 aprobadas desglosadas de la siguiente manera: 3 en la modalidad de ventas a plazo general, 32 en la modalidad de inmobiliario y 18 en la modalidad de espectáculo público y 50 solicitudes se archivaron, lo cual corresponde al 93.63 % del total de solicitudes; cumpliendo con el artículo 44 de la Ley 7472.

Asimismo, respecto de la realización de las fiscalizaciones cuyo objetivo es constatar el cumplimiento de la normativa, en beneficio de la población en general pues se protegen los intereses legítimos de los consumidores mediante una acción de oficio. Finalmente, el impulsar la estrategia de educación financiera, mediante la firma de seis alianzas estratégicas, ha traído múltiples beneficios para los públicos meta de la Estrategia de Educación Financiera, por tratarse de una política pública declarada de interés pública y prioritaria mediante Decreto Ejecutivo N° 41546-MP-MEIC. Este programa prioritario para nuestro país permite ampliar el conocimiento de los ciudadanos sobre el adecuado manejo de las finanzas personales, ahorro, presupuesto, planificación financiera, entre otros temas.

Por otra parte, la ejecución presupuestaria fue alta por lo que alcanzó y sobrepasó en algunos casos los logros propuestos gracias a que la Dirección de Apoyo al Consumidor pudo contar con la mayoría del personal requerido durante el periodo, la implementación del teletrabajo y el uso de plataformas virtuales. También, se nombró oportunamente el personal suplente en puestos donde se tenía personal incapacitado, lo que contribuyó a que se alcanzaran la mayor parte de las metas programadas.

La Dirección de Apoyo al Consumidor es a nivel nacional el Ente encargado de proteger los derechos legítimos de los consumidores conforme lo establece la Ley 7472, cuyo objetivo primordial es otorgar al administrado un servicio oportuno, práctico y actualizado en materia de información, educación, organización y tutela de los derechos del consumidor, promoviendo un cambio cultural; sin embargo con el presupuesto asignado, no se logró cumplir con los compromisos adquiridos con los Organismos Internacionales, con los cuales Costa Rica es país miembro, por la declaración de emergencia nacional e internacional sanitaria con la Pandemia COVID-19, lo que implicó la no participación de la Dirección en eventos internacionales ya programados, los mismos cancelados por la situación expuesta anteriormente.

Datos del (la) Director (a) del Centro Gestor	
Nombre	Cynthia Zapata Calvo
Correo electrónico Y teléfono	czapata@meic.go.cr . Teléfono 2549-1400 Ext. 886
Firma digital	