

## **INFORME FINAL DE GESTIÓN 2016 – 2023**

Conforme lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno y según las disposiciones de la Directrices de la Contraloría General de la República R-CO-61 (La Gaceta N° 131 del 07-07-2005), se presenta un Resumen Ejecutivo del Informe Final de Gestión, según se solicita en las secciones A y B del numeral 4, lo siguiente:

### **1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo.**

El suscrito, Orlando Muñoz Hernández asumió el cargo de Jefe del Departamento de Verificación de Mercados a partir del 03 de octubre de 2016, según comunicado del oficio DM-544-16 de fecha 26 de setiembre de 2016, firmado por el entonces Sr. Ministro del MEIC.

Que según las funciones asignadas en dicho oficio de conformidad con el artículo 39 quáter del Decreto Ejecutivo N° 39917-MEIC (La Gaceta N° 187 del 29/09/2016), que reforma parcialmente el Decreto Ejecutivo N° 37457-MEIC de Reglamento de la Ley N° 6054, Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, le corresponde al Departamento de Verificación de Mercados (DVM) de la Dirección de Calidad (DCAL), realizar entre otras funciones, las siguientes:

- Verificar en el mercado nacional, el cumplimiento de los reglamentos técnicos de productos competencia MEIC, reglamentos que son de acatamiento obligatorio.
- Realizar las gestiones necesarias para corregir los incumplimientos detectados en la verificación de mercados que pongan en riesgo la salud, la seguridad o los derechos e intereses legítimos de los consumidores.
- Implementar políticas de carácter preventivo y correctivo en el comercio, en aras de que se garanticen los derechos económicos y sociales del consumidor y se cumplan las obligaciones de quienes ejercen el comercio de bienes y servicios.
- Propiciar mediante actividades de capacitación y orientación a las empresas, un comercio justo que permita igualdad de beneficios para todos los participantes en la cadena de consumo.
- Coordinar con otras instituciones y participar en actividades de fiscalización y verificación del cumplimiento de los reglamentos técnicos.
- Trasladar los resultados de las investigaciones y verificaciones de mercado, cuando resulte pertinente, a las diferentes instancias del Ministerio, según su competencia y su posterior publicación en el sitio web del MEIC.
- Presentar las denuncias que correspondan ante la Comisión Nacional del Consumidor y brindar el seguimiento de las mismas mediante la participación en las audiencias que convoque el Órgano Director de esta Comisión.

- Llevar a cabo monitoreo de precios de productos de interés del MEIC para informar a los consumidores mediante plataformas tecnológicas que les permitan tomar sus mejores decisiones de consumo.
- Atender preocupaciones sobre incumplimientos de la reglamentación técnica, falta de información de precios en anaqueles, según la Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, que presentan consumidores, organizaciones de empresarios o empresas individuales, así como también de otras instituciones públicas o directamente indicaciones de la Comisión Nacional del Consumidor.

## **2. Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer de la unidad a su cargo.**

Las funciones que viene realizando el Departamento de Verificación de Mercados desde su creación, son las asignadas en el citado Decreto Ejecutivo N° 39917-MEIC, sin embargo, en virtud de la pandemia mundial ocasionadas por el Covid-19 durante el período 2020 – 2021, el Departamento modificó su “modus operandi” de verificación de mercado disminuyendo su presencia en el mercado, aumentando el teletrabajo y operando a través de sistemas virtuales de gestión por medio realizando monitoreos en línea sobre los precios de venta y disponibilidad de algunos productos básicos requeridos para proteger a la población del mortal virus, atendiendo por supuesto e implementado las directrices superiores, la modalidad del teletrabajo en la institución, con las salvedades correspondientes para los trabajos presenciales.

Sin embargo lo anterior, con la entrada en funciones de la presente Administración en mayo de 2022, los trabajos relacionados con los monitoreos de precios de productos de una canasta básica alimentaria (CBA) seleccionada, es una tarea que tomó un fuerte trabajo de campo, estratégico para el Gobierno y mucha relevancia para los consumidores en virtud que dicha información es procesada y dispuesta para la población en general, mediante el uso del aplicativo denominado “MiMejorCompraCR”, accesible por medio del enlace [www.mimejorcompracr.go.cr](http://www.mimejorcompracr.go.cr).

Hasta el final de labores del suscrito se llevaron a cabo 9 monitoreos de precios, iniciando el primer monitoreo en la semana del 06 al 09 de setiembre de 2022, en 87 comercios de 27 cantones del país; el noveno monitoreo se llevó a cabo del 03 al 11 de agosto, en 194 comercios de 51 cantones del país.

Estos cambios, igualmente asociados a las funciones del Departamento, obligaron a modificar la programación anual del quehacer de la Unidad, con el fin de equilibrar las labores tradicionales de verificación y las nuevas tareas asignadas, sin dejar de atender otras funciones establecidas por el Reglamento DE-39917-MEIC, aparte de las

obligaciones de las Leyes N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y N° 8279 del Sistema Nacional para la Calidad.

### **3. Estado de la autoevaluación de sistema de control interno de la unidad al inicio y al final de su gestión.**

Desde sus inicios al final del año 2016, siempre se aplicaron y mantuvieron las disposiciones establecidas por la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, así como las indicaciones y directrices de la Administración Superior en este tema a través de capacitaciones, reuniones de trabajo y control interno del Departamento.

En este sentido, se acatan las políticas institucionales, se controla el uso de los recursos asignados para la operación del Departamento, se mantienen actualizados los archivos y expedientes de trabajo, así como los procedimientos y documentos de trabajo,

De igual manera, todos los años se lleva a cabo la autoevaluación del Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI), en la que participamos los dos Departamentos y la administración de la Dirección de Calidad (DCAL). Dicha evaluación es general, aplicada para toda la Dirección, la cual una vez concluida se traslada oportunamente a la Unidad de Planificación del MEIC, vía memorandos internos y en los casos que han sido necesarios aclarar algunos elementos de esa autoevaluación, se llevan a cabo reuniones internas ente la Unidad de Planificación y la DCAL.

### **4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad, al menos durante el último año.**

Debido que el Sistema de Control Interno tiene asociado al SEVRI que involucra entre otras acciones, el seguimiento y la aplicación de las indicaciones superiores, operativas y administrativas, cada año se llevan a cabo reuniones de trabajo para la preparación de los programas y planes de trabajo, así como el seguimiento de los resultados de las labores asignadas a cada funcionario.

Este seguimiento y control de labores, involucra entre otros, la revisión y actualización de los procedimientos de verificación de mercado, hasta los registros de las actividades que realiza cada funcionario en función de las tareas asignadas, en las que se determinan los plazos de inicio de los trabajos, el seguimiento y las evidencias del trabajo entregado, conforme los estándares establecidos de la documentación utilizada para brindar y ejecutar un proceso adecuado de cada tema asignado.

### **5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación de la unidad.**

Como se indicó en el punto 1 anterior, el Departamento tiene una cantidad significativa de funciones, siendo que actualmente las verificaciones de los reglamentos técnicos

competencia del MEIC, incluidos otros reglamentos compartidos con otras instituciones y el monitoreo de precios, se resaltan como las principales actividades que se llevan a cabo, sin dejar de atender cualquier otra tarea que sea solicitada por la Administración Superior o la atención de otras preocupaciones que puedan emanar de los consumidores, de la misma institución o de otras instituciones y organizaciones externas.

Estas dos actividades principales ocupan prácticamente el 90% del tiempo efectivo de trabajo del Departamento, lo que ha permitido en la segunda actividad mencionada, que se requiera de un mayor recurso humano y se disponga de un mayor presupuesto institucional para estos trabajos de campo.

No obstante lo indicado, los logros alcanzados durante la gestión, se mantienen conformes las planificaciones anuales del trabajo, los cuales se detallan en las memorias que se presentan a la Unidad de Planificación de la Institución, esto incluye las verificaciones de mercado, las denuncias presentadas ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), las capacitaciones brindadas por los funcionarios y funcionarias del Departamento, la ejecución del presupuesto económico asignado a las tareas del Departamento, las necesidades de recursos e insumo del Departamento, algunas de estos logros son por disposiciones internas y otras, conforme las metas institucionales y del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP) 2022 – 2026.

## **6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

Anualmente se programan las verificaciones de mercado que deben llevarse a cabo en virtud de las necesidades instituciones y del país, por lo que los proyectos de trabajo se cumplen cerrando con ello el ciclo de trabajo de ese año.

Para el presente año, con el fin de informar sobre el estado de los proyectos de trabajo, precisamente en días previos a este informe, se entregó a la Dirección de Calidad un Informe de Resultados con los trabajos concluidos, los que se encuentran en proceso y los que están pendientes de ejecutar, sin embargo, algunos de estos últimos es debido que a pesar de que se encuentran programados, su implementación o ejecución está prevista para llevarlas a cabo en el tercer trimestre del presente año.

Los documentos que se compartieron son los siguientes:

- 6.1. Informe de Resultados DVM – agosto 2023.
- 6.2. Cronograma de Verificaciones DVM 2023.
- 6.3. Plan de Vigilancia 2024 – 2027 final.
- 6.4. Il Herramienta Generación de Compromisos (7 documentos)

## **7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la unidad.**

Debido que los trabajos de este Departamento se llevan a cabo principalmente en el campo (visita a comercios), la Autoridad Presupuestaria asigna para el Programa 218 de la DCAL, recursos económicos para la compra de papelería y artículos de oficina, también para el pago de viáticos (cuando la labor se realiza fuera de la Gran Área Metropolitana -GAM-) y adicionalmente para la contratación de servicios de ingeniería (laboratorio y contratación de Organismo de Inspección), cuando es requerido evaluar la calidad o el etiquetado de algunos productos por agentes externos, según lo dispongan los reglamentos técnicos aplicables.

En ese sentido, al final de cada año laboral se realizan los cierres presupuestarios correspondientes y se evalúa la ejecución porcentual de los recursos asignados, siendo que para el Departamento de Verificación de Mercados en la mayoría de los casos, esta ejecución se ha mantenido por encima del 90% de esos recursos, por lo que se considera, que la administración de los recursos presupuestarios ha sido muy buena en el transcurso de los años bajo gestión, no dejando de mencionar, que durante el año 2022 hubo recursos asignados en el mes de diciembre, lo que materialmente era imposible hacer una planificación y ejecución de esos recursos.

## **8. Sugerencias para la buena marcha de la unidad, si lo estima necesario.**

Si bien, el Departamento de Verificación de Mercados lleva a cabo una fuerte labor de campo a pesar de su poco personal, es importante que la Administración conceda recursos humanos y financieros para que el levantamiento de información en los comercios se realice de manera digital, desarrollando un sistema automático de registro de esa información con el uso de las "tablets" asignadas a los funcionarios de este Departamento.

Por otra parte, se recomienda facilitar recursos para la adquisición de insumos para la toma de muestras en el mercado, entre estos básicamente: cintas adhesivas y bolsas plásticas,

## **9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que, a criterio del funcionario, que rinde el informe, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

Es importante que, para las tareas de campo tanto de las verificaciones de los reglamentos técnicos como de los monitoreos de precios se mantenga la colaboración del transporte y el personal solicitado, ya que para esta última actividad se han emitido las directrices superiores correspondientes de brindar ese recurso, que igualmente debe acompañarse del respectivo recurso presupuestario para los viáticos y el combustible.

**10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

No se tienen disposiciones pendientes giradas por algún otro órgano de control externo, por lo que el Departamento se mantiene habilitado para continuar con las labores cotidianas de trabajo.

**11. Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

El Departamento de Verificación de Mercado ha cumplido con las recomendaciones que durante la gestión del suscrito hubiera formulado la Auditoría Interna, en ese sentido, lo que se hubiera solicitado ha sido abordado y evidenciado oportunamente mediante memorandos internos de información.

Suscribe,

**Orlando Muñoz Hernández**  
**Jefe del Departamento de Verificación de Mercados**  
**Setiembre 2023**