

INFORME N° 001-2017

INDICE

DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR, 2015

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Origen	5
1.2 Objetivos.....	5
1.3 Naturaleza y Alcance.....	5
1.4 Marco de referencia.....	7
1.5 Siglas.....	7
2. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
2.1 Actas desactualizadas y con fechas anteriores a la fecha de apertura del “libro de actas de la Comisión Nacional del Consumidor”	8
2.2 Saturación de expedientes de denuncias en el archivo móvil fuera del plazo vigente.....	12
2.3 Resultados satisfactorios	13
3. CONCLUSIONES.....	14
4. RECOMENDACIONES	15
A la Ministra	15
A la Dirección de Apoyo al Consumidor.....	15
5. OBSERVACIONES	15
5.1 Discusión y remisión del Informe.....	15
5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones.....	16
5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno	16
5.4 Responsable del estudio.....	16

RESUMEN EJECUTIVO DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR, 2015

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2016, se realizó una auditoría operativa, sobre la Dirección de Apoyo al Consumidor, específicamente en los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, del periodo 2015, cuyos objetivos fueron:

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables, específicamente la Ley 7472.
- Verificar que se esté velando porque los distintos servicios que brinda esta oficina responda a las necesidades y requerimientos de los usuarios.
- Verificar que se estén promoviendo, elaborando y supervisando planes y proyectos de apoyo al consumidor.

El periodo del estudio comprendió de enero a diciembre del 2015, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos del trabajo se revisó la siguiente documentación: Informe de Evaluación Anual Ejercicio Económico 2015, Memoria Institucional 2015, archivo móvil con expedientes, actas de la Comisión Nacional del Consumidor, control de préstamo de expedientes, expedientes digitales de los departamentos Plataforma de Atención al Consumidor y Procedimientos Administrativos, expedientes de ejecución de contratos existentes, informes anuales de cumplimiento y alcance de los contratos 2014 y 2015, reporte estadístico de denuncias 2014 y 2015, registro de las organizaciones de consumidores que integran la Red de Organizaciones de Consumidores (RODEC), informe anual de resultados de las organizaciones de consumidores 2014 y 2015, reporte de quejas o inconformidades recibidas por los consumidores del periodo 2013 al 2016 y funciones asignadas al personal de los departamentos.

Seguidamente, se citan los resultados obtenidos de la revisión realizada:

- Actas desactualizadas y con fechas anteriores a la fecha de apertura del “libro de actas de la Comisión Nacional del Consumidor”.
- Saturación de expedientes de denuncias en el archivo móvil fuera del plazo vigente.
- Resultados Satisfactorios.

De acuerdo con las revisiones efectuadas en la Dirección de Apoyo al Consumidor, específicamente en los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, se concluye, que en el periodo evaluado, se presentaron algunas observaciones de control interno que obedecen principalmente a que la transcripción de las actas de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) no se llevó al día, no se imprimieron ni se firmaron en forma oportuna, por parte del personal responsable que ejecuta las actividades.

Es conveniente que la Dirección de Apoyo al Consumidor, supervise continuamente que los controles se estén aplicando, máxime que con respecto al atraso en la transcripción de las actas, en el informe de auditoría N° INF-AI-006-2015, hubo una recomendación en relación con este tema y la Dirección de Apoyo al Consumidor solicitó un plazo de tres meses para dar el cumplimiento respectivo, pero a la fecha de este estudio no se evidenció ninguna acción de mejoría, por el contrario, es mayor la cantidad de actas sin actualizar.

Por otra parte, el archivo móvil ubicado en la Dirección de Apoyo al Consumidor se encuentra saturado, contiene 12.872 expedientes de denuncias de casos cerrados desde el año 2006, cuyos plazos de permanencia en el archivo de gestión están vencidos, los cuales según la *"TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS"*, deben permanecer hasta un plazo máximo de cinco años.

No obstante, la Dirección de Apoyo al Consumidor, indica que, desde el año 2011, se remitieron a la Dirección de Gestión de Información un total de 482 cajas con expedientes, los cuales posteriormente fueron devueltos por falta de espacio, y a la fecha del estudio los expedientes continúan en esa Dirección. Es conveniente que la Dirección Administrativa Financiera, realice las gestiones necesarias para darle solución a la falta de espacio para el archivo de estos expedientes.

Se obtuvieron resultados satisfactorios en relación a:

- Los expedientes de ejecución de los contratos por servicios existentes.
- Los informes anuales de cumplimiento y alcance con respecto a la ejecución de los contratos.
- El respaldo de la información producto de las comparecencias que se realizan en los procedimientos administrativos.
- Registro actualizado de las organizaciones de consumidores que integran la Red de Organizaciones de Consumidores.
- Informes y recomendaciones anuales de resultados que emiten las organizaciones de consumidores.
- Ejecución presupuestaria.
- Expedientes digitales.
- Funciones asignadas al personal de los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor (PACO) y el de Procedimientos Administrativos (DPA).

Con el fin de subsanar las debilidades detectadas se giraron dos recomendaciones a la señora Ministra y una a la Dirección de Apoyo al Consumidor, las que deberán atenderse conforme a lo establecido en la Ley N° 8292 Ley General de Control Interno.

INFORME N° 001-2017

DIRECCION DE APOYO AL CONSUMIDOR, 2015

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente informe se origina en la ejecución de un estudio de auditoría operativa, de la Dirección de Apoyo al Consumidor, específicamente en los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, efectuado en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2016.

1.2 Objetivos

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes aplicables, específicamente la Ley 7472.
- Verificar que se esté velando porque los distintos servicios que brinda esta oficina responda a las necesidades y requerimientos de los usuarios.
- Verificar que se estén promoviendo, elaborando y supervisando planes y proyectos de apoyo al consumidor.

1.3 Naturaleza y Alcance

El periodo del estudio comprendió de enero a diciembre del 2015, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos del trabajo se revisó la siguiente documentación:

- Informes Evaluación Anual Ejercicio Económico 2015.
- Memoria Institucional 2015.
- Archivo móvil con expedientes.
- Actas de la Comisión Nacional del Consumidor.
- Control de préstamo de expedientes.

- Expedientes digitales de los departamentos Plataforma de Atención al Consumidor y Procedimientos Administrativos.
- Expedientes de ejecución de contratos existentes.
- Informes anuales de cumplimiento y alcance de los contratos 2014 y 2015.
- Reporte estadístico de denuncias 2014 y 2015.
- Registro de las organizaciones de consumidores que integran la Red de Organizaciones de Consumidores (RODEC).
- informe anual de resultados de las organizaciones de consumidores 2014 y 2015.
- reporte de quejas o inconformidades recibidas por los consumidores del periodo 2013 al 2016.
- Funciones asignadas al personal de los departamentos.

Para efectos del trabajo se consideró la siguiente población:

Descripción de la población	Población Total	Total Revisados
Expedientes Activos (2015).	914	21
Expedientes Archivados (2015).	2231	10

Fuente: Expedientes digitales verificados en los Departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y Procedimientos Administrativos

Asimismo, el estudio 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.

1.4 Marco de referencia

- Ley General de Control Interno No. 8292 y normativa conexas
- Ley General de Administración Pública (LGAP).
- Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ley No. 6054.
- Leyes No 9289 y No 9304 - Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el ejercicio económico del 2015, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta No 241 del 15 de diciembre de 2014, Alcance Digital No 80 y No 123 del 26 de junio del 2015, Alcance Digital No 47, respectivamente.
- Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).
- Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Decreto No 36234-MEIC.
- Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Decreto N° 37457 –MEIC.
- Reglamento a la Ley General de Control Interno. Decreto No. 32333-MP-J.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Manual de Buenas Prácticas Comerciales con Relación a los Consumidores del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- Otras Directrices o Leyes aplicables a la materia.

1.5 Siglas

- **CNC.** Comisión Nacional del Consumidor.
- **DAC.** Dirección de Apoyo al Consumidor.
- **PACO.** Plataforma de Atención al Consumidor.
- **DPA.** Departamento de Procedimientos Administrativos.

- **RODEC.** Registro de Organizaciones de Consumidores.

2. RESULTADOS OBTENIDOS

2.1 Actas desactualizadas y con fechas anteriores a la fecha de apertura del “libro de actas de la Comisión Nacional del Consumidor”

El día 26 de enero del 2017, al realizar la verificación de las actas correspondientes a las sesiones realizadas por la Comisión Nacional del consumidor, se determinó que la última acta impresa y firmada era la No. 2015-94-O, correspondiente al 15 de diciembre del 2015; asimismo, de las 94 actas de sesiones ordinarias realizadas durante el periodo 2016, ninguna estaba impresa y por consecuencia sin firmar, únicamente habían sido digitadas hasta la No. 2016-69-O.

Por otra parte, en el libro de actas de la Comisión Nacional del Consumidor, tomo No. 38, con fecha de apertura 28 de setiembre del 2015, se detectaron 26 actas de sesión ordinaria, de la No. 2015-46-O del 30 de junio del 2015 a la No. 2015-70-O del 24 de setiembre del 2015, que todas tienen fechas anteriores a la fecha de apertura del libro.

En relación con la desactualización del Libro de actas de la Comisión Nacional del Consumidor, la Directora de la Dirección de Apoyo al Consumidor, indicó que esta situación obedece, a que la persona que tenía la función de elaborar las actas se fue de la Institución; asimismo, existe un alto volumen de trabajo y falta de personal; no obstante, la Directora manifestó que se está realizando el máximo esfuerzo con el personal, para actualizar la digitación, impresión y firmas. Asimismo, debido a la cantidad de actas de todo un periodo sin haber sido impresas y por consecuencia sin firmar, se evidencia falta de supervisión por parte de la Dirección de Apoyo al Consumidor (DPA).

Por otra parte, con respecto a las actas con fechas anteriores a la fecha de apertura del libro, esta situación obedece, a que la transcripción de las mismas no se ha llevado al día y no se imprimieron en forma oportuna.

Referente a las situaciones descritas, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Contraloría General de la República mediante DJ-1002-2011 del 09 de setiembre de 2011, emitió el siguiente criterio:

- a) Sobre si las actas de un órgano colegiado deben ser transcritas una vez aprobadas o al día siguiente en que ocurre la sesión (ordinaria o extraordinaria), indica lo siguiente:

“...puede inferirse que la transcripción de las actas necesariamente debe ser en forma inmediata y posterior de la sesión (...) // De esta forma vemos que las actas de los órganos colegiados adquieren un valor jurídico invaluable y que por lo tanto deben ser muy bien

Custodiadas por la Administración, quien a su vez se encuentra en la obligación de velar para que sus transcripciones se efectúen al día, máxime que al tener carácter de documentos públicos, queden a disposición de las personas interesadas, salvo aquellas sesiones o acuerdos catalogados como secretos. // Dada la importancia de las actas de los órganos colegiados, no hay duda de que deben ser transcritas al día, por más inconvenientes administrativos que puedan presentarse, pues tal requisito viene a ser una obligación ineludible, necesaria e indispensable que, por seguridad jurídica debe ser así, pues de lo contrario se corre el riesgo de que la utilización de otros sistemas más flexibles, por su misma conformación podrían permitir el extravío o la destrucción parcial, involuntaria o intencional, de importantes actuaciones administrativas de esos órganos. (El destacado no es del original).

- b) Acerca si existe debilidad si la fecha de apertura de un libro (tomo) es posterior a la fecha en que se realiza dicha sesión ordinaria y consecuentemente a la aprobación del acta de dicha sesión ordinaria, manifestó lo siguiente:

“Mediante oficio N° DI-CR-524-2005 (11128), de 14 de setiembre pasado, esta Contraloría se pronunció con relación al vaciado de actas con fecha anterior a la fecha de autorización de apertura del libro de actas. En este se indicó que La oportunidad en el proceso de autorización es determinante para la eficacia del mismo. Por tal motivo la normativa, como ya se indicó, prevé los medios para que el levantado de actas no se atrase cuando algún libro se encuentra en la etapa de encuadernación. Si las actas no se registran oportunamente en libros que cuentan con el control de apertura y la razón de cierre, en la oportunidad que corresponde, se presenta el riesgo de la manipulación indeseable de los contenidos en los folios respectivos. Venir a transcribir actas de periodos anteriores en libros recién autorizados desvirtúa la oportunidad del control que compete a la auditoría interna, y pone en riesgo su contenido. Por tal motivo y a efectos de tener una correlatividad entre la apertura y el contenido cronológico de las actas correspondientes al período sujeto al control de autorización por parte de la Auditoría, lo conducente es que las actas que se integren a los libros correspondan exclusivamente a aquellas sesiones celebradas con posterioridad a la fecha de su razón de apertura.”/ Del análisis de lo transcrito se desprende que el fin de la legalización de libros es proporcionar una garantía razonable de la autenticidad de los libros y de la información que éstos contienen, por lo que viene a ser un elemento coadyuvante en el fortalecimiento de los sistemas de control interno. Por lo que si se utilizaren folios sin que éstos hubieren sido legalizados, se estaría desvirtuando la oportunidad del control que compete a la auditoría interna, y se estaría poniendo en riesgo el contenido de éstas, todo ello en menoscabo de esos sistemas y de la debida consecución de objetivos. / No obstante lo anterior, no se podría concluir que el contenido de dichas actas sería absolutamente nulo o inexistente, puesto que la aplicación en derecho de la “nulidad por la nulidad misma”, ya fue ampliamente superada en el derecho administrativo hace mucho tiempo, por lo que no se podría caer en un supuesto de pensar de que todo lo que se consignó en las actas es nulo por no haber tenido los sellos y control inicial de la auditoría interna (...).” (El destacado no es del original).

Asimismo, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Contraloría General de la República, en el criterio de marras, en relación con la omisión de este control, indica lo siguiente:

“No está demás advertir que de conformidad con la Ley General de Control Interno, N° 8292, existen deberes jurídicos dentro de ésta, cuya omisión podría hacer incurrir en responsabilidad a los funcionarios de esa entidad (...) // En consecuencia, se concluye que eventualmente sí podría existir responsabilidad (ya sea disciplinaria, civil o penal), por parte de los funcionarios que omitieren injustificadamente las acciones necesarias para transcribir las actas al día, así como también su incorporación en los tomos (libros de actas) con fecha anterior a la fecha de apertura de tales libros, finalmente si la auditoría determina y advierte inconsistencias o irregularidades en dichas acciones o procedimientos por parte de la administración y no son atendidas en su oportunidad, podrían también haber las referidas responsabilidades según lo apunta el numeral de cita. Lo anterior en razón de que las actuaciones tendientes a debilitar el sistema de control interno, estarían sujetas por su carácter público, a las responsabilidades y sanciones que naturalmente dispone ese ordenamiento jurídico sancionador”. (El destacado no es del original).

Por otra parte con respecto a estas situaciones, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”, se estipula:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda”. (El destacado no es del original).

Asimismo, en la norma 4.4.4 “Libros legales”, se establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar que se disponga de los libros contables, de actas y otros requeridos por el bloque de legalidad, según corresponda, y que se definan y apliquen actividades de control relativas a su apertura, mantenimiento, actualización, disponibilidad, cierre y custodia”. (El destacado no es del original).

Por otra parte, la norma 5.4 “Gestión documental”, dispone:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”. (El destacado no es del original).

Asimismo, la norma 5.6.2 “Oportunidad”, establece:

“Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales”. (El destacado no es del original).

Por otra parte, la norma 4.5.1 “Supervisión constante”, dispone:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”. (El destacado no es del original).

El no realizar la transcripción de las actas en forma inmediata, podría causar un riesgo de que se extravíe o destruya de manera involuntaria o intencional algún acuerdo tomado por el Órgano de la Comisión; asimismo, si las actas no se registran oportunamente en los libros con el control de apertura y cierre, puede ocasionar que se manipulen los folios; por otra parte ante esta situación, se desvirtúa el control que ejerce la auditoría interna y pone en riesgo el contenido de los folios.

Con respecto a la desactualización de las actas de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) no se gira ninguna recomendación, toda vez que en el informe de auditoría N° INF-AI-006-2015 “Dirección de Apoyo al Consumidor”, se giró la recomendación N° 9 a la Dirección, para subsanar dicha situación, en los siguientes términos:

“Actualizar el manual de procedimientos de la Dirección, libro de actas de la CNC y el expediente de pagos”

No obstante, es importante mencionar que con respecto a esta recomendación, en el oficio DAC-OF-006-16 del 02 de febrero del 2016, la Dirección de Apoyo al Consumidor (DPA) solicita un plazo de tres meses para dar el cumplimiento respectivo, una vez transcurrido este plazo no se tomaron las medidas correctivas, por lo contrario, a la fecha de este estudio, es mayor la cantidad de actas sin actualizar.

2.2 Saturación de expedientes de denuncias en el archivo móvil fuera del plazo vigente

Al realizar la prueba de verificación de los expedientes de casos cerrados, custodiados en el archivo móvil, se determinó que el mismo contiene una cantidad de 12.872 expedientes, cuyos plazos están vencidos en relación con la “TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS”, correspondiente a la Dirección de Apoyo al Consumidor, la cual establece un plazo máximo de permanencia de cinco años, se adjunta detalle:

Expedientes de casos cerrados						
2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
1.916	2.070	2.066	2.461	2.290	2.069	12.872

Fuente: Archivo móvil Dirección de Apoyo al Consumidor.

La Directora de Apoyo al Consumidor (DAC), indicó que esta situación obedece a que en el año 2011, se remitieron a la Dirección de Gestión de Información un total de 482 cajas con expedientes, los cuales posteriormente fueron devueltos, basando la justificación en la falta de espacio. Asimismo, por la cantidad de tiempo que ha transcurrido sin haberle dado solución a la situación, se evidencia la ausencia de acciones concretas por parte de la Dirección Administrativa Financiera, para la solución de los problemas de espacio en el archivo.

En relación con esta situación, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en la norma 5.5 “Archivo institucional”, se estipula:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes”. (El destacado no es del original).

Por otra parte la Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202, en el artículo 42, establece las funciones que tendrán los archivos centrales, el cual estipula en el inciso e:

“Colaborar en la búsqueda de soluciones para el buen funcionamiento del archivo central y de los archivos de gestión de la entidad”. (El destacado no es del original).

Asimismo, en el inciso g de esta misma ley, se establece:

“Solicitar asesoramiento técnico a la Dirección General del Archivo Nacional, cuando sea necesario”. (El destacado no es del original).

La situación descrita, constituye un incumplimiento a la normativa vigente, a lo establecido por la “*TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS*”, lo que consecuentemente debilita el sistema de control interno del MEIC.

Al tener el archivo móvil saturado de expedientes, hace que la estructura del mismo ceda a consecuencia del peso y pueda ocasionar un accidente laboral al personal que lo manipula; asimismo, esta situación obstaculiza las labores de la persona que maneja el archivo, en el sentido de que tiene que realizar funciones de búsqueda de expedientes cuyos plazos están vencidos, los cuales deberían estar custodiados en el archivo central.

2.3 Resultados satisfactorios

De acuerdo con las pruebas aplicadas, se obtuvieron resultados satisfactorios en los expedientes de ejecución de los contratos existentes, en los cuales se encuentra documentada la información de seguimiento; asimismo, como los informes anuales de cumplimiento y alcance con respecto a la ejecución de los contratos.

Igualmente, en relación con el respaldo de la información producto de las comparecencias que se realizan en los procedimientos administrativos, registro actualizado de las organizaciones de consumidores que integran la Red de Organizaciones de Consumidores, informes y recomendaciones anuales de resultados que emiten las organizaciones, ejecución presupuestaria y funciones asignadas al personal de los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, los resultados fueron satisfactorios.

Por otra parte, al realizar las verificaciones de los expedientes digitales de los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, en relación con los procedimientos establecidos y la documentación correspondiente, el resultado fue satisfactorio.

3. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con las revisiones efectuadas en la Dirección de Apoyo al Consumidor, específicamente en los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor y el de Procedimientos Administrativos, se concluye, que en el periodo evaluado, se presentaron algunas observaciones de control interno que obedecen principalmente a que la transcripción de las actas de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) no se llevó al día, no se imprimieron ni se firmaron en forma oportuna, por parte del personal responsable que ejecuta las actividades.
2. Es conveniente que la Dirección de Apoyo al Consumidor, supervise continuamente que los controles se estén aplicando, máxime que con respecto al atraso en la transcripción de las actas, en el informe de auditoría N° INF-AI-006-2015, hubo una recomendación en relación con este tema y la Dirección de Apoyo al Consumidor solicitó un plazo de tres meses para dar el cumplimiento respectivo, pero a la fecha de este estudio no se evidenció ninguna acción de mejoría, por el contrario, es mayor la cantidad de actas sin actualizar.
3. Por otra parte, el archivo móvil ubicado en la Dirección de Apoyo al Consumidor se encuentra saturado, contiene 12.872 expedientes de denuncias de casos cerrados desde el año 2006, cuyos plazos de permanencia en el archivo de gestión están vencidos, los cuales según la *"TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS"*, deben permanecer hasta un plazo máximo de cinco años.

No obstante, la Dirección de Apoyo al Consumidor, indica que, desde el año 2011, se remitieron a la Dirección de Gestión de Información un total de 482 cajas con expedientes, los cuales posteriormente fueron devueltos por falta de espacio; no obstante, a la fecha del estudio la situación se mantiene. Es conveniente que la Dirección Administrativa Financiera, realice las gestiones para darle solución a la falta de espacio para el archivo de estos expedientes.

4. En relación con los expedientes de ejecución de los contratos existentes, los informes anuales de cumplimiento y alcance con respecto a la ejecución de los contratos, el respaldo de la información producto de las comparecencias que se realizan en los procedimientos administrativos, registro actualizado de las organizaciones de consumidores que integran la Red de Organizaciones de Consumidores, informes y recomendaciones anuales de resultados que emiten las organizaciones, ejecución presupuestaria, expedientes digitales y funciones asignadas al personal de los departamentos de Plataforma de Atención al Consumidor (PACO) y el de Procedimientos Administrativos (DPA), los resultados fueron satisfactorios.

4. RECOMENDACIONES

A la Ministra

1. Establecer las medidas correctivas a nivel institucional, para que la transcripción de las actas de los libros legalizados por la Auditoría Interna, se lleve actualizada, se impriman y sean firmadas de manera oportuna, para que las fechas de las actas sean posteriores a la fecha de apertura de los libros; asimismo, cumplir con el criterio legal emitido por la Contraloría General de la República (DJ-1002-2011 del 09 de setiembre de 2011). **(Resultado N° 2.1)**
2. Realizar las acciones pertinentes para que se solucione la situación de espacio en el Archivo Institucional, de manera que, los 12.872 expedientes de denuncias de casos cerrados, que se encuentran en el archivo móvil de la Dirección de Apoyo al Consumidor y cuyos plazos de permanencia en el archivo de gestión están vencidos, sean trasladados al Archivo Institucional en un plazo razonable. **(Resultado N° 2.2)**

A la Dirección de Apoyo al Consumidor

3. Establecer los controles pertinentes y ejercerlos para que la transcripción de las actas de los libros legalizados por la Auditoría Interna, se lleve actualizada, se impriman y sean firmadas de manera oportuna, para que las fechas de las actas sean posteriores a la fecha de apertura de los libros; asimismo, cumplir con el criterio legal emitido por la Contraloría General de la República (DJ-1002-2011 del 09 de setiembre de 2011). (DJ-1002-2011 del 09 de setiembre de 2011). **(Resultado N° 2.1)**

5. OBSERVACIONES

5.1 Discusión y remisión del Informe

Los resultados del informe se discutieron con la señora Geannina Dinarte Romero, Ministra y la señora Cynthia Zapata Calvo, Directora de Apoyo al Consumidor, quienes manifestaron su aprobación y aceptación de las recomendaciones contenidas en él.

La remisión del informe se realiza mediante el oficio AI-OF-006-2017 del 09 de marzo del 2017, fecha a partir de la cual se da por finalizado este estudio.

5.2 Plazo para ejecutar las recomendaciones

El plazo se establece de acuerdo con lo pactado con la Jefatura del Departamento correspondiente, en el Acta de Conferencia final, como a continuación se señala:

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
1	Ministra	08/03/2017	30/04/2017
2	Ministra	08/03/2017	30/09/2017
3	Dirección de Apoyo al Consumidor	27/02/2017	30/05/2017

5.3 Algunos aspectos de la Ley General de Control Interno

En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno Nº 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.

5.4 Responsable del estudio

El estudio fue realizado por el funcionario de esta Auditoría Interna, Milton Hernández Hernández, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.

Luis Orlando Araya Carranza, CPA
Auditor Interno

Cc. Cynthia Zapata Calvo, Dirección Apoyo al Consumidor.
Archivo