

INFORME FINAL DE GESTIÓN

JEFATURA: CARLOS ANDRÉS SANABRIA VARGAS

Departamento de Procedimientos Administrativos

Dirección de Apoyo al Consumidor

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

**PERIODO: SETIEMBRE
2017 – OCTUBRE 2019**

2019-10-31
DAC-DEPA-OF-255-19
Página 1 de 44

**Señora
Cynthia Zapata Calvo
Directora
Dirección de Apoyo al Consumidor**

Asunto: Informe de fin de gestión de Jefatura, periodo comprendido de setiembre 2017 a octubre 2019.

Estimada señora:

De conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno No. 8292, en relación con la Directriz D-1-2005-CO-DFOE emitida por la Contraloría General de la República, artículo 10, procedo a rendir informe final de la gestión de la Jefatura del Departamento de Procedimientos Administrativos.

I. Presentación

Mediante las siguientes líneas, elaboradas según el orden establecido en las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE; el sucesor al cargo tendrá la noción actual de los acontecimientos y antecedentes relevantes de este departamento, y podrá dar continuidad o reordenar las prioridades de acuerdo al siguiente contenido, que incluye los resultados generales de la gestión, temática que integra una referencia sobre la labor sustantiva del departamento; cambios habidos en el entorno durante el periodo; estado de la autoevaluación del sistema de control interno; acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad; principales logros alcanzados durante la gestión; estado de los proyectos más relevantes del departamento; administración de los recursos asignados; así como sugerencias para la buena

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 2 de 44

marcha del departamento; observaciones sobre otros asuntos de actualidad, estado actual del cumplimiento de las disposiciones que de la Contraloría General de la República; estado actual del cumplimiento de las recomendaciones de órganos de control externo; y finalmente el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.

II. Resultados de la gestión.

Esta sección del informe contiene información relativa a la labor sustantiva del departamento, los cambios más significativos en el entorno, el estado del sistema de control interno, los principales logros alcanzados durante la gestión, y el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito del departamento.

Se aclara un apartado para detallar la administración de los recursos financieros asignados durante la gestión. Además, se reseña lo referente al cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República o algún otro órgano de control externo, y el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante esta gestión hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Primero: Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

1.1 Descripción de la labor sustantiva

El Departamento de Procedimientos Administrativos, es dependencia de la Dirección de Apoyo al Consumidor, que en conjunto con la Plataforma de Atención al Consumidor, conforman la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, encargados de recibir, valorar admisibilidad, negociar y conciliar lo procedente, y finalmente, instruir procedimientos administrativos en materia de denuncias interpuestas por consumidores y autoridades, respecto de comerciantes que han incurrido en posibles incumplimientos a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 3 de 44

Las labores específicas del Departamento de Procedimientos Administrativos se resumen en este orden:

- Realiza la instrucción mediante procedimiento administrativo ordinario, para lograr la resolución definitiva de reclamos patrimoniales presentados por consumidores, una vez que éstas superan el filtro de admisibilidad que aplica la Plataforma de Atención al Consumidor, y que no pudieron conciliarse, o bien se trata de materia que, por su naturaleza, no se concilia. El departamento se encarga del auto de apertura, verifica su notificación, convoca y realiza comparecencia oral y privada para evacuación de pruebas, realizar proyectos de medidas cautelares, y del acto final para conocimiento y votación de la Comisión Nacional del Consumidor, además, da seguimiento a la notificación de las resoluciones que emite dicha comisión, prepara proyectos para resolver los recursos que se interpongan contra éstos; realiza consultas sobre aspectos que puedan dar por terminado el procedimiento; admite de plano desistimientos, y en general, asume todas las tareas que corresponden al órgano director de procedimiento.
- En el mismo orden anterior, también se encarga de realizar la instrucción mediante procedimiento administrativo ordinario, respecto de denuncias que interponen asociaciones de consumidores, funcionarios del Ministerio y demás autoridades del país, en contra de comercios, por supuestas infracciones a la Ley 7472, que sean competencia de la Comisión Nacional del Consumidor.
- Asiste a la Comisión Nacional del Consumidor en las sesiones ordinarias, llevando la secretaría técnica de ésta, incluyendo la preparación de agenda, entrega de proyectos de resolución, edición de votos, elaboración e impresión de actas, se encarga de recibir y atender correspondencia recibida que sea competencia de esta Comisión, además, asume la convocatoria a sesiones de los Comisionados.
- Le corresponde asumir la registración de datos e información originados de las denuncias que alcanzaron la etapa de procedimiento ordinario; e

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 4 de 44

igualmente, suministra la información estadística requerida por la propia Dirección y otras dependencias del Ministerio.

- Mantiene a cargo el archivo documental de la Dirección de Apoyo al Consumidor, así como los controles propios de un archivo de gestión del mismo departamento.
- Participa en distintas mesas de trabajo propias del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en distintas materias, para la formulación de propuestas de regulación, de reorganización, o de legislación, aportando sugerencias y recomendaciones, en colaboración constante con otras jefaturas y direcciones.
- Participa en comités técnicos de apoyo a las comisiones institucionales, como representante delegado del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Comité técnico de apoyo a la Comisión contra el Comercio Ilícito; y Comité de Políticas del Consumidor de INTECO).
- Apoya a la Dirección de Apoyo al Consumidor en proyectos específicos, y en la atención de requerimientos de información de los niveles políticos superiores.
- Atiende de manera directa solicitudes de información por parte de las autoridades judiciales, y de la Procuraduría General de la República en la defensa de intereses del Estado.
- Atiende de manera directa la preparación de respuestas relativas a demandas contenciosas, medidas cautelares y amparos de legalidad, recursos de amparo ante la Sala Constitucional, quejas ante defensoría de los habitantes, y quejas ante la Contraloría de Servicios, respecto de los expedientes que mantiene bajo custodia y tramitación.
- Elabora y remite denuncias ante el Ministerio Público, respecto de las desobediencias a las órdenes emitidas por la Comisión Nacional del Consumidor, así como por estafas en perjuicio del consumidor, tipificados en

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 5 de 44

la Ley 7472, que constan en los expedientes que tiene en su custodia. Igualmente atiende al llamado a comparecer ante las autoridades judiciales que lo requieran, en apoyo a las denuncias interpuestas; y defiende como denunciante los intereses de la autoridad, respecto de los desistimientos y sobreseimientos en dichas causas, sustanciando inclusive apelaciones ante el Tribunal Penal.

- Elabora y remite testimonio de piezas para el cobro judicial de multas, dirigido a la Procuraduría General de la República, para la ejecución civil correspondiente, en contra del obligado. Igualmente lleva registro de las multas impuestas, y las que fueron efectivamente recuperadas por el Estado.
- Emite constancias y certificaciones a solicitud de los usuarios y demás autoridades, respecto de los expedientes y datos que se custodian en el departamento. Coordina con la Secretaria de la Comisión Nacional del Consumidor para la firma de certificaciones de expedientes.

1.2 Conformación organizacional del departamento.

La Dirección de Apoyo al Consumidor es una de dos direcciones dependientes de la Viceministra doña Laura Pacheco, quien es la superior jerárquica después de doña Cynthia Zapata, directora. Está conformado por 3 departamentos sustantivos: Departamento de Procedimientos Administrativos, a cargo del jefe saliente; Plataforma de Atención al Consumidor, a cargo de doña Maricruz Goñi; y el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo, a cargo de doña Kattia Chaves.

El Departamento de Procedimientos Administrativos está conformado por un total de 19 puestos: 1 jefatura, 14 profesionales (13 con especialidad en derecho, 1 en bibliotecología), 1 técnico (especialidad derecho), y 3 asistentes administrativos.

Dicho recurso se encuentra agrupado en los siguientes equipos de trabajo:

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 6 de 44

- Jefatura: 1 Jefe, 1 técnico, 1 asistente administrativo. Asume la supervisión y secretaría técnica de la Comisión. Hay un puesto vacante de técnico por ascenso, sujeto al congelamiento de plazas.

- Archivo y registro: 1 profesional (bibliotecología), 2 asistentes administrativos. Asume la registración y archivo de gestión, atención de constancias

- Instructores: 7 profesionales (2 para valoración previa y señalamientos; 5 para comparencias y consultas). Hay 1 funcionario que fue trasladado a la proveeduría, por medida cautelar ordenada por la Ministra, por lo que el equipo quedó con 6 funcionarios (se completó con 1 resolutor, para mantener 7). Emiten auto de apertura, realizan comparencia, y alistan procedimiento para informe final; admiten de plano desistimientos, o bien, remiten consulta para archivo temprano del expediente.

- Resolutores: 5 profesionales. Hay un puesto vacante que no puede ser llenado por congelamiento de plazas, y otro se trasladó a instructores para solventar salida por medida cautelar indicada, quedando solo 3 resolutores en este momento activos. Preparan los distintos proyectos de acto final, medias cautelares y recursos en contra de los votos de la Comisión.

- Denuncia: 1 profesional. Asume la remisión de información y cobros para Procuraduría General de la República, denuncias y audiencias ante Ministerio Público, atención a usuarios.

1.3 Terminologías y acrónimos básicos de la organización.

Parte de la cultura organizacional del Ministerio de Economía, Industria y Comercio radica en el uso de ciertas terminologías y acrónimos que facilitan la comunicación interna, de manera que es imprescindible tener una noción de que, primero, ello es una práctica instaurada y resulta útil integrarse, lo cual facilita enormemente la comunicación y el entendimiento entre pares y con superiores/subalternos; y segundo, tener dominio de los términos básicos internos, debe ir acompañado de la

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 7 de 44

habilidad para traducirlos al entendimiento común de los usuarios externos, que desconocen el alcance de cada terminología.

Dentro de las terminologías y acrónimos de mayor uso o relevancia, para dar contexto o mejor entendimiento del entorno, es pertinente tener presente las siguientes:

- MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- DAC: Dirección de Apoyo al Consumidor, que contempla tanto la gestión de denuncias, la educación al consumidor y las ventas a plazo. Debe entenderse separada o diferenciada de la Comisión Nacional del Consumidor.
- DEPA: Departamento de Procedimientos Administrativos. También conocido como “DETA”, por denominaciones organizaciones anteriores.
- PACO: Plataforma de Atención al Consumidor
- DECVP: Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo (también se refiere solo como “depto. ventas a plazo”).
- COMISIÓN: Comisión Nacional del Consumidor, creada por art. 47 de la Ley 7472, es un tribunal administrativo especializado en materia de consumo, encargado de conocer y resolver el acto final de las denuncias, como órgano desconcentrado máximo. Lo resuelto por esta autoridad solo tiene recurso de reposición.
- UTA: La Unidad Técnica de Apoyo (administrativamente integrada por PACO y DEPA), es el área que asiste a la Comisión Nacional del Consumidor en toda su labor administrativa y técnica ordinaria, y aporta el insumo para que este órgano desconcentrado pueda alcanzar sus fines, según lo dispuesto por artículos 47, 52 y 53 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, No. 7472.
- DM: despacho del Ministro.
- OF: oficio.
- NOTIFICADORES: unidad encargada de diligenciar notificaciones, que se encuentra en el departamento de servicios generales, a cargo de Nautilio Guevara.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **8** de **44**

- TRANSPORTES: similar a la anterior.
- CRM: sistema informático de gestión de expedientes electrónicos.
- CASO: cualquier tipo de reclamo interpuesto por un consumidor, vía web o de forma personal, que está en análisis de admisibilidad y negociación a distancia.
- NT: negociación a distancia, proceso de PACO, que busca finiquitar el reclamo sin abrir procedimiento ordinario.
- DENUNCIA: reclamo que pasó filtro de admisibilidad y negociación a distancia.
- EXPEDIENTE: causa administrativa que está en etapa ordinaria.
- ORDINARIO: procedimiento administrativo ordinario.
- PIF: procedimiento que superó la evacuación de prueba y está listo para acto final.
- PROYECTO: propuesta de resolución administrativa para dictar acto final, atender un recurso o una medida cautelar.
- VOTO: resolución de la Comisión Nacional del Consumidor.
- REPOSICIÓN: equiparable al recurso de revocatoria o reconsideración, así regulado en la ley 7472, la cual refiere dicho recurso a las reglas contempladas en el Código Procesal Contencioso-Administrativo, Ley No. 8508 , sin embargo éste no tiene disposición clara en ese sentido, remitiendo en última instancia a la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227.
- SEGUIMIENTO: labor posterior al acto final, que involucra notificar el acto final, y las intimaciones de ley.
- REMISIÓN: oficio para enviar testimonio de piezas al ministerio público y/o a la Procuraduría General de la República para el cobro de la multa.
- MP: Ministerio Público, Fiscalía.
- PGR: Procuraduría General de la República.
- MULTA: sanción impuesta por la Comisión Nacional del Consumidor de acuerdo con la Ley 7472.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 9 de 44

- **CONSULTA:** actuación de la Unidad Técnica de Apoyo que envía a la comisión según reglamento, incluye un auto de la UTA
- **VENTAS A PLAZO:** materia correspondiente a ventas de ejecución futura, en distintos ámbitos (espectáculos, vivienda, paquetes turísticos, etc), que requieren autorización del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Segundo. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

2.1 Cambios habidos en el entorno interno.

Los principales retos a lo interno del departamento han surgido por una alta rotación del personal, la mora administrativa, y el clima organizacional.

- Sobre los nombramientos. Dentro de todo el periodo esta jefatura realizó un total de 11 nombramientos, mayoritariamente en los puestos profesionales (9 en total). El principal efecto que ha tenido esta rotación, ha sido la limitación que genera en la consecución de metas operativas, en virtud de dos factores: el tiempo de reposición del recurso no es inmediato, toma un lapso de aproximadamente 2 meses para formalizar un nuevo nombramiento; y segundo, el nuevo funcionario tiene una curva de aprendizaje de por lo menos 3 meses, tiempo en el cual asimila conocimientos y asume responsabilidades, pero no ejerce con capacidad productiva plena. A nivel de evaluación del desempeño, esta jefatura modera la meta esperada, deduciendo lo correspondiente al tiempo de inducción establecido, pues al estar en etapa de aprendizaje, los resultados no son cuantitativamente idóneos.
- Sobre la mora administrativa. La entrada en uso del sistema electrónico de gestión de expedientes, a partir de 2015, abrió el acceso a denuncias a todo el país, bajo el alcance del internet (todos los expedientes del 2014 y anteriores, son expedientes físicos, llevados en papel). Por ese motivo, el

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **10** de **44**

volumen de reclamos y denuncias por año, se multiplicó y ha mantenido un crecimiento constante. Al ingresar en 2017 al departamento, existía ya un rezago importante en el volumen de casos aun esperando resolución, de periodos 2014, 2015 y 2016, más lo entrante del 2017. Al finalizar el 2017, la cartera estaba compuesta por 2043 expedientes electrónicos, y 1418 expedientes físicos. Los esfuerzos del departamento por abatir el rezago (que es todo expediente que queda pendiente de resolver, una vez que inicia un nuevo periodo), han resultado insuficientes para reducir el volumen general de la cartera acumulada, por los factores antes indicados. La cartera actual, queda conformada por 3801 expedientes electrónicos, y 171 expedientes físicos. Las estrategias aplicadas por esta jefatura para abatimiento de rezago se detallan adelante. El principal cuello de botella identificado está en la etapa de instrucción, con 1970 expedientes en espera de auto de apertura, razón por la cual se asignó a este proceso mayor cantidad de recurso humano.

- En relación con el clima organizacional. En cuanto al comportamiento del personal, y situaciones referentes a mobbing o acoso laboral, durante el presente periodo 2019 esta jefatura ha recibido 5 reportes concretos, los cuales fueron puestos en conocimiento de la Directora, el Viceministerio (mediante informe DAC-DEPA-INF-002-19). En cuanto a las acciones concretas adoptadas por esta jefatura, en aras de poder mejorar la situación de esta área de trabajo, se remite un resumen de las acciones que se han tomado en procura de mejorar la situación del departamento, así como las distintas iniciativas a nivel institucional en las que esta jefatura ha tomado parte, para una mejor gestión en cuanto a esta situación, que seguido detallo: En cada reporte relacionado con posible mobbing que ha recibido esta jefatura, se le informa a cada funcionario sus derechos y los mecanismos institucionales para intervenir situaciones de posible acoso laboral. Además de las acciones de intervención que pueda realizar la jefatura, se les brinda apoyo con información y orientación, e igualmente se les insta a realizar a utilizar los canales institucionales que, de acuerdo con el Reglamento Autónomo de Servicio, están disponibles para intervenir y atender este tipo

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 11 de 44

de situaciones, para lo cual inclusive se les ofrece acompañamiento. A pesar de que los anteriores reportes por posible mobbing que se han atendido, a la fecha ninguno ha desembocado gestiones firmadas por los funcionarios que son presuntas víctimas, situación que impide abrir causas administrativas por este motivo; esta jefatura tomó la iniciativa para articular acciones a un nivel estratégico, para lo cual, en principio, se ha canalizado de forma directa ante la Dirección y ante la encargada de Salud Ocupacional, todos los reportes que se reciben del personal, respecto de presunto acoso laboral. Posteriormente, se ha integrado con la señora Directora y la encargada de Salud Ocupacional, un frente de trabajo que permita abordar de forma dinámica esta problemática. A través de esa articulación, se ha logrado involucrar a los altos niveles jerárquicos del Ministerio (incluyendo su despacho), lográndose por medio de esta iniciativa, acercamientos en diversas reuniones para exponer la situación, intercambiar criterios, conocimientos, además para recibir asesoramiento y recomendaciones sobre las posibles medidas a adoptar. En el mismo orden, por esta iniciativa se logró también acceder a asesoramiento por parte del Ministerio de Trabajo para una mejor orientación sobre el tratamiento adecuado a nivel administrativo, del mobbing laboral. Dicha gestión se hizo en forma personal, en reunión sostenida con los encargados del Ministerio de Trabajo, la encargada de salud ocupacional de este Ministerio, y esta Dirección. Además de lo anterior, y de que eventualmente se realicen gestiones específicas de acuerdo al reglamento autónomo, en contra de los funcionarios que ejerzan algún tipo de mobbing laboral; esta jefatura de forma proactiva ha intervenido en el área de trabajo, reubicando funcionarios en otros cubículos (previo acuerdo con éstos), para minimizar el roce entre compañeros que no tengan buenas relaciones interpersonales entre sí; de forma que se logre un acercamiento entre los funcionarios, reduciendo las interacciones negativas que detonan comportamientos indeseables en el área de trabajo. Finalmente, se advierte que se tomaron acciones de manera directa para proteger la integridad moral y psíquica de funcionarios con mayor vulnerabilidad con reubicación de cubículo, comunicación constante, y monitoreo de la situación

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 12 de 44

de la funcionaria. La misma no ha vuelto a presentar incapacidades derivadas de estrés laboral, se reporta en buen ánimo y motivada. En el mismo orden, se brinda un seguimiento a los demás casos previamente reportados, con entrevistas ocasionales a los funcionarios que hicieron reportes, para prevenir que los comportamientos inadecuados continúen presentándose. Se instó a todo el personal a participar en el “Taller de Acoso Laboral”, coordinado por el experimentado y autor de varios libros sobre el tema Dr. Eric Briones Briones, Jefe de Inspección del Ministerio de Trabajo, para el día miércoles 19 junio del presente año en el Auditorio del MEIC de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. , actividad a la que también esta jefatura asistió puntualmente. La jefatura ha implementado además una acción proactiva aprovechando la robusta plataforma de correspondencia electrónica, para enviar comunicados que puedan tener impacto positivo en el área de trabajo (por ejemplo, correo de fecha 2 de julio de 2019 11:15 horas, en la cual primero se destaca el logro colectivo, y segundo, se felicita al funcionario que mejor rendimiento tuvo en el último mes); práctica que se mantendrá de forma regular.

2.2 Cambios en el ámbito externo al departamento.

A lo externo del departamento, los principales cambios son institucionales, con el traslado de edificio del Ministerio, así como el ajuste de prioridades presupuestarias que vinieron con cambio de gobierno. Además, se hace referencia a las variaciones normativas más relevantes para el departamento.

- Respecto del traslado de edificio, la transición se realizó en 2018, y tuvo repercusiones intermitentes en las operaciones, desde iniciar la preparación de activos y documentos para su traslado, con un estricto orden archivístico, hasta la eliminación documental, materiales y evidencias no retiradas de expedientes archivados, entre otros; hasta la reinstalación del personal y equipos en las nuevas instalaciones, el restablecimiento de servicios básicos y de telecomunicaciones, entre otros. De ese traslado la interrupción al usuario fue corta, por lo que no hubo un tiempo importante de suspensión de

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 13 de 44

recepción de denuncias a nivel de plataforma electrónica. Las nuevas instalaciones tienen un reto importante, debido a que están los puestos de trabajo distribuidos en un ambiente organizacional configurado como área colaborativa abierta. Todos los funcionarios de este y otros departamentos, se encuentran desplegados en una misma área, en cubículos individualizados, pero sin divisiones superiores en los distintos puestos de trabajo; lo cual permite un intercambio e interacción directa entre los funcionarios, frente a frente / lado a lado. Esta circunstancia en alguna medida, es un elemento que facilita que ocurran incidencias entre el personal, dentro del área de trabajo, particularmente por la cercanía de los funcionarios unos con otros, donde no hay buenas relaciones interpersonales.

- Limitaciones presupuestarias. Desde el gobierno anterior 2014-2018, se iniciaron disposiciones de carácter presupuestario que limitaron la contratación de personal y compra de ciertos activos. Para el Departamento de Procedimientos Administrativos, la mayor repercusión se percibió en el recurso humano, y en la sostenibilidad financiera del sistema de información CRM, que es la plataforma de gestión de expedientes electrónicos para toda la Unidad Técnica de Apoyo. En cuanto al sistema de información, la responsable del contrato es doña Cynthia Zapata, y doña Maricruz Goñi, quienes han realizado los esfuerzos necesarios para garantizar su continuidad. En cuanto al recurso humano, con la entrada en vigencia del congelamiento de plazas, primero en 2017 con la directriz 23-H y luego en 2018 con la directriz 98-H, este departamento en conjunto con la dirección, instaron a través del despacho del Ministerio integrar a la Dirección de Apoyo al Consumidor, dependencia administrativa que coordina y mantiene la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión; lográndose incluir integralmente a esa dependencia administrativa, como excepción dentro de las disposiciones a los alcances de la Directriz Presidencial N° 98-H publicada en el Alcance N°17 a La Gaceta N°15 del 26 de enero del 2018, quedando exceptuadas de esa directriz según artículo 9 inciso s). Sin embargo, a pesar de que ya se contaba con la excepción, en el gobierno actual 2019-2022, la Directriz 98-H, fue modificada en última instancia por la Directriz Presidencial

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 14 de 44

N° 46-H, publicada en Alcance N° 117 a la Gaceta del 24 de mayo de 2019, eliminándose a la Dirección de Apoyo al Consumidor como excepción al congelamiento de plazas. A la fecha, tanto a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor como de la Comisión Nacional del Consumidor, se está procurando instar al despacho de la ministra para que vuelva a incluirse a al DAC como excepción, gestiones que apenas están en curso. Actualmente el Departamento de Procedimientos Administrativos tiene los puestos **98837** y **351080** sujetos al congelamiento de plazas (1 técnico y 1 profesional abogado, respectivamente).

- Las reformas legales no han supuesto un cambio importante en la gestión procedimental de las denuncias que conoce el departamento. Sin embargo, debe prestarse atención importante a reformas específicas, dentro de estas, la entrada en vigencia del Código Procesal Civil, Ley N° 9342, dado que la Ley 7472 remite algunas cuestiones a la ley anterior. Se debe tomar nota además de la reforma a la Ley 7472 en materia de competencia, que si bien no incide de forma directa en la gestión de reclamos, tendrá algunos alcances importantes en la relación inter orgánica con la Comisión Nacional del Consumidor.
- Existen reformas legales que si suponen algunas limitaciones para la gestión administrativa, dentro de estas, la entrada en vigencia de la Ley para el Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que repercute de forma directa en el atractivo de la remuneración que se puede ofrecer a posibles nuevos funcionarios, y que en alguna medida dificultará la atracción de nuevo talento, especialmente para interinos que estén disfrutando del transitorio manteniendo sus condiciones anteriores a la norma, y que evitarán en lo posible interrupción de sus nombramientos para no entrar en nombramientos bajo las nuevas condiciones imperantes.
- También es de destacar a nivel de criterios vinculantes de la Procuraduría General de la República, los dictámenes C-255-2017 del 06 de noviembre de 2017, y C-063-2018 del 04 de abril de 2018, que vinieron a profundizar un

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **15** de **44**

primer dictamen ya emitido desde antes de iniciar mi gestión (C-203-2016), ahondando en la interpretación normativa de la Ley 7472, en cuanto a los alcances de las competencias que puede ejercer la Comisión Nacional del Consumidor en materia de verificación de mercados, a raíz de consultas que fueron planteadas por el propio Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

- Por otra parte, a nivel de tribunales de justicia deben destacarse, en cuanto a la instancia penal, que de parte del Ministerio Público se está dando la tendencia a exigir como parte de las formalidades necesarias para dar por materializado el tipo penal de desobediencia, que la orden administrativa que emite la Comisión Nacional del Consumidor, haya sido precedida de dos intimaciones de cumplimiento. Esto lo trasladan al tribunal penal solicitando desistimiento de las causas, y obliga a un trabajo exhaustivo del departamento para apelar y recurrir ante los superiores del Tribunal Penal, en procura de preservar la continuidad de la acción penal, que está igualmente condicionada, porque no contamos con personería jurídica instrumental para querellar por separado del MP. Inclusive llevan el supuesto a un extremo inadecuado, de lo cual hay que concientizar al Ministerio Público, porque se estima que aunque la parte haya señalado medio para notificaciones en el expediente, la intimación debe ser personal, lo cual solo es demostrable con acta de notificación que así lo establezca. Esto tiene una limitación material para la administración, dado lo difícil de lograr notificaciones personales a los comerciantes y representantes legales, especialmente en sociedades disueltas, negocios ya cerrados, o cuyos titulares están fuera del país, en fuga u otras situaciones de evasión. La medida más efectiva es lograr una celeridad procedimental tal, que permita ubicar a los comercios mientras están activos y relevantes, pues el principal factor es el lapso de tiempo tan extenso que toma alcanzar el acto final y la segunda intimación.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 16 de 44

Tercero. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno (SCI) institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Las acciones referentes al SCI recaen como obligación unitaria, sobre la Dirección, pero su elaboración documental es preparada y apoyada por las tres jefaturas de los departamentos en conjunto.

3.1 Lo atinente a autoevaluación.

Durante la gestión esta jefatura conoció solamente 2 autoevaluaciones de la Dirección de Apoyo al Consumidor. Dentro de estas se resumen los resultados obtenidos:

Apartado	Cumplimiento 2018	Cumplimiento 2019
Normas Generales	100%	100%
Normas sobre Ambiente de Control	100% (hay una acción que no aplica, que equivale al 9% del total de acciones, por lo que la hoja indica 91%).	100% (hay una acción que no aplica, que equivale al 9% del total de acciones, por lo que la hoja indica 91%).
Normas sobre Valoración de Riesgo	100%	100%
Normas sobre Actividades de Control	100%	100%
Normas sobre Sistemas de Información	86% se cumple, 14% cumple parcial.	86% se cumple, 14% cumple parcial.
Normas sobre Seguimiento del SCI	100%	100%

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 17 de 44

Las medidas recomendadas en para mejorar el cumplimiento no son de atinencia directa o específica del Departamento de Procedimientos Administrativos.

3.2 Lo atinente a SEVRI.

Al inicio del periodo, los principales factores de riesgo conocidos por la dirección y en consecuencia, el departamento se establecieron como los siguientes:

- Aumento de funciones a raíz de nuevas legislaciones y reglamentos.
- La falta de fluido eléctrico puede provocar que los sistemas no se encuentren disponibles, impactando la prestación del servicio. Falta de ups, es decir protección adecuada para los equipos de cómputo.
- Debería retomarse el servicio de atención médica para los funcionarios porque con eso se optimiza el tiempo que utilizan los colaboradores para para la atención en las citas de control por enfermedades crónicas.
- Poca capacidad institucional para responder ante nueva legislación que asigna nuevas competencias.
- El recurso humano existente no es suficiente para atender en corto plazo todas las solicitudes, gestiones, trámites o procedimientos que el usuario requiere. Adicionalmente, la rotación de personal ocasionada por traslados, ascensos o permutas, genera que el puesto permanezca desocupado a la espera del vencimiento del art 24 del Reglamento del Estatuto del Servicio Civil..
- En el acceso: La falla en mantener un acceso adecuado a los sistemas de información puede resultar en conocimientos no autorizados y uso indebido de la información. En la infraestructura: de que la institución no tenga la infraestructura de información (hardware, redes, software, procesos y personal) que necesita para soportar eficazmente los requerimientos de información.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **18** de **44**

Al final de la gestión, las acciones o bien, las advertencias para minimizar el riesgo, que han sido implementadas o realizadas por toda la Dirección, en conjunto con todos los departamentos que la conforman, se resumen en las siguientes:

- Reasignación de recursos, principalmente humano, establecimientos de roles de trabajo, aplicación de medidas contingentes, optimización de salas de audiencias, notificación y realización de audiencias multipartes y regionales.
- Se requiere dotar al personal de baterías (ups), dado que en el actual edificio existen problemas frecuentes de cortes de fluido eléctrico. Y la mayoría de la UPS están en mal estado.
- No hay detector de metales al ingreso del edificio. Baterías de servicios sanitarios insuficientes para el uso de los usuarios externos. Se requiere de infraestructura adecuada para el trabajo del personal, la custodia de expedientes, muestras y materiales, así como salas de audiencias que optimicen el trabajo diario. el nuevo edificio debe cumplir con la Ley 7600.
- Revisión de los procedimientos, aplicación de medidas contingentes, optimización de salas de audiencias, notificación y realización de audiencias multipartes y regionales.
- Establecimientos de roles de trabajo, aplicación de medidas contingentes, optimización de salas de audiencias, notificación y realización de audiencias multipartes y regionales.
- Revisión de los procedimientos, aplicación de medidas contingentes, optimización de salas de audiencias, notificación y realización de audiencias multipartes.

Cabe aclarar que los reportes de control interno se encuentran presentados al día, por lo que corresponderá actualizarlos hasta el siguiente periodo 2020.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 19 de 44

Cuarto. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

En cuanto a las acciones emprendidas, este departamento ha realizado las siguientes:

- a) El manual fue revisado y actualizado integralmente por esta jefatura en 2018.
- b) Con la salida de cada funcionario, vía correspondencia electrónica se gestiona el cierre de accesos de cada sistema al que se le facilitó para el desempeño de su labor, incluyendo: CRM, registro nacional y datum.
- c) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-079-18 Mejoras en el control de asignación de expedientes, se realizó un cambio en procedimiento de asignación de expedientes, para dejar trazabilidad. Esto posteriormente fue complementado con cambios en el sistema de gestión CRM, agregando un correo electrónico automatizado, que da aviso al funcionario de que el expediente le fue asignado, lo cual queda registrado en el expediente.
- d) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-075-18 se informa y advierte a la Dirección, faltante de mecanismos de registro y control de asistencias, indicándose que en el departamento no contamos con un mecanismo para el control de marcas y hora de ingreso, respetuosamente se le solicitó interponer sus buenos oficios a efecto de que se resuelva a la mayor prontitud el control de marcas correspondiente, gestionándose ante la Dirección Administrativa que sea resuelto el registro de asistencias propuesto, y que, en el ínterin, se restablezca el sistema de control de marcas que anteriormente utilizaban los funcionarios de esta Dirección, a efectos de poder llevar el citado control, mientras se resuelven los aspectos técnicos que dicho control pudiera requerir. Esta gestión no fue resuelta. Vía correspondencia electrónica martes 22/10/2019 10:50 se consultó a la Dirección Administrativa y al jefe del departamento de servicios generales sobre esta situación, sin embargo no se recibió respuesta. Queda como labor prioritaria, implementar un mecanismo objetivo y automatizado para llevar el control de ingreso y salida del personal.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **20** de **44**

- e) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-034-18 Disposiciones sobre traslado de proyectos a la Comisión Nacional del Consumidor, se retomó el procedimiento para la entrega de proyectos que serán conocidos en las sesiones de la Comisión Nacional del Consumidor, para ser acatado por todo el personal, y especialmente, resolutores. Posteriormente mediante circular DAC-DEPA-CIR-001-18 se estableció con mayor claridad el orden de prioridad en la resolución de expedientes. Se impuso un orden de criterio de selección basado en antigüedad, para mitigar los tiempos de espera de los consumidores en la resolución de sus denuncias.
- f) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-031-18, como una medida de prevención y aclaración, se le informó al personal aclaración de los alcances del Reglamento Autónomo de Servicio en cuanto a realizar ventas, compras o negocios de índole personal dentro del área de trabajo, ya que de acuerdo con el artículo 181.11 del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía Industria y Comercio, decreto N° 37369-MEIC: Se prohíbe hacer colectas, rifas, ventas, compras o negocios personales dentro de los locales en donde presta sus servicios y en horas laborales.
- g) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-032-18 se comunicó al personal que de acuerdo con el artículo 181.14 del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía Industria y Comercio, decreto N° 37369-MEIC, está PROHIBIDO expresamente: Impedir o entorpecer el cumplimiento de las medidas de seguridad ocupacional en la operación de las labores.
- h) Mediante DAC-DEPA-MEM-028-18 se solicitó a la Dirección Administrativa que se procediera con la recepción de expedientes cuyos plazos de permanencia en el archivo de gestión están vencidos, los cuales deben permanecer hasta un plazo máximo de cinco años, según la "TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION DE DOCUMENTOS" de este Ministerio, y de conformidad con el Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto N° 40554 –C.
- i) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-024-18 se implementó un rol de asignación de casos, dejándose así de utilizar el antiguo modelo de

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **21** de **44**

asignación “por paternidades”, eliminando posibles arbitrariedades en la distribución de casos y cargas de trabajo.

- j) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-023-18 y DAC-DEPA-MEM-022-18 se establecieron disposiciones de orden y control para recepción de correspondencia en soporte papel, Departamento de Procedimientos Administrativos.
- k) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-020-18 se establecieron los tiempos y horarios de descanso del personal. **Esta disposición debe actualizarse.**
- l) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-019-18, se puso a disposición de todo el personal, Manual Tramitación Expedientes para el Sistema de Administración de Casos y Expediente Electrónico CRM.
- m) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-013-18 se dejó documentada la remisión para eliminación de muestras y desechos electrónicos de la Unidad Técnica.
- n) Este departamento fue principal artífice en la implementación de la circular emitida por la Dirección No. DAC-CIR-001-18 de fecha 15 de enero de 2018, en relación con la circular de esta jefatura No. DAC-DEPA-CIR-001-18, (ambas redactadas por esta jefatura), mediante las cuales se procura como objetivo establecer el orden de prioridades en la resolución de casos, para la reducción de los tiempos de espera de los expedientes que este departamento mantiene en trámite. Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-004-18 se hizo de conocimiento al personal.
- o) Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-001-18 se dejó documentada la implementación que realizó esta jefatura, de la Directriz General para la Normalización del tipo documental actas de órganos colegiados (AJ-020-2018 Alc.5 del 15-ene18).
- p) Mediante circular DAC-DEPA-CIR-001-19 se comunica al personal lo relativo al código de vestimenta. Dicha disposición fue colocada en el área de trabajo a vista de todo el despacho.
- q) Esta jefatura preparó y solicitó a la Dirección, la implementación de la circular DAC-CIR-015-17, referente a la gestión de solicitudes de certificaciones, así

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 22 de 44

como la corrección en la forma de cobrarse las cargas tributarias aparejadas a estas peticiones, que venían siendo cobradas de manera incorrecta.

Quinto. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.

5.1 Logros operativos.

La Dirección de Apoyo al Consumidor en el plan nacional de desarrollo (PND), ha sostenido una meta anual de 3400 reclamos archivados. Dicha meta se alcanza de manera conjunta con la Plataforma de Atención al Consumidor, al ser ambos departamentos parte integral de la Unidad Técnica de Apoyo.

Para el periodo 2019-2022 la resolución de denuncias quedó excluida del PND, más sin embargo, se mantiene como una meta del plan operativo de la Dirección.

Las metas del Departamento de Procedimientos Administrativos en cuanto a la planificación de la Dirección de Apoyo al Consumidor se miden por archivo de expedientes. Los mismos quedan finalizados en la etapa que conoce este departamento, por diversas causas: consultas por incompetencia, por falta de requisitos, por desistimiento, por conciliación, por acuerdo extraprocésal, por incumplimiento de prevenciones, y finalmente, por acto final de procedimiento. Dentro de este último, están casos sin lugar, que se archivan de forma directa, y casos dictados con lugar, que se archivan hasta tanto se determine si se cumplió la orden, o bien, si se hizo la remisión tanto al MP como a PGR, por incumplimiento, después de las intimaciones de ley.

Resumen de archivos por periodo:

Año 2017	Año 2018	Año 2019 (*)
1323	1012	1143

*Corte al 30 de octubre de 2019.

2019-10-31

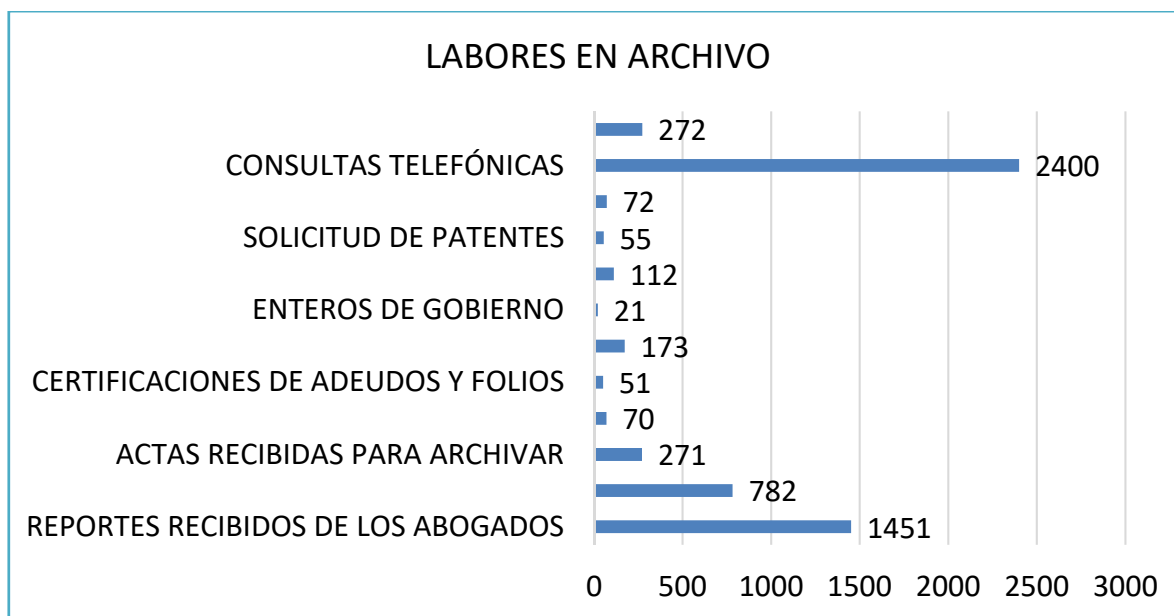
DAC-DEPA-OF-255-19

Página 23 de 44

NOTA: La cartera activa remanente a la fecha es de 3806 expedientes a este momento, de los cuales un promedio de 1975 están a la espera de auto de apertura.

En el mismo orden, la readecuación de funcionarios y procesos, ha evolucionado de acuerdo a las necesidades de la cartera, que en la actualidad imperan en etapas iniciales de instrucción, razón por la cual se designó más cantidad de personal en estas tareas.

En 2018 se realizó la inclusión de datos de desempeño de forma integral, incluyéndose los resultados del área de archivo, que no venían visualizándose. Esto generó un cambio positivo en el personal, y además puso perspectiva clara sobre la labor que realiza el personal oficinista. Se implementaron controles para poder cuantificar los resultados de las tareas que tienen asignadas. Se sugiere darle continuidad y mayor exposición a los logros de esta área:



Finalmente, al corte de medio periodo, este es el avance de cumplimiento de metas del departamento:

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 24 de 44

Línea	Meta anual	Logrado	%
Señalamientos	2000	721	36%
Para informe final	1000	418	42%
Proyectos	1000	408	41%
Archivos	1800	786	44%

Se hizo una reunión de seguimiento de metas con todo el personal en setiembre de 2019, datos presentados con corte a agosto 2019 (minuta DAC-DEPA-REU-004-2019).

Es importante destacar, que la cartera de expedientes físicos empezó en 2019 con un total de 420 expedientes aún pendientes de gestión, mientras que a octubre del presente año **solo quedan 171 expedientes físicos pendientes para gestionar** (datos de la unidad de archivo del departamento).

5.2 Logros en cuanto a atención de la Comisión Nacional del Consumidor.

La comisión se conforma con 3 miembros titulares, y 2 suplentes (se dejó solicitado el nombramiento del último suplente, se nos informó el día 30 de octubre que ya está seleccionado y se estaría juramentando e integrando a las sesiones próximamente). Los miembros que ejercieron como propietarios firman cada resolución o voto. Solo el presidente y secretario firman actas.

Se estiman en promedio 96 sesiones anuales, y en cada sesión en promedio pueden surgir de 8 a 16 votos sobre proyectos. Al cierre del presente mes, se lleva un total completado de **80 sesiones**. Toda la documentación de la Comisión Nacional del Consumidor queda en custodia de Diana Quesada.

La correspondencia de la Comisión Nacional del Consumidor se maneja de manera separada al departamento y a la Dirección de Apoyo al Consumidor. Se tiene un

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 25 de 44

consecutivo individualizado donde constan todas las remisiones acordadas por los comisionados.

Las agendas impresas se archivan junto con la documentación conocida en cada sesión, y esto incluye oficios, notificaciones judiciales y administrativas, informes rendidos por la Unidad Técnica de Apoyo o por otras dependencias del ministerio entre otros. La funcionaria Diana Quesada dejó informe de labores en cuanto al estado situacional de proyectos editados y votos pendientes de firma, que se debe tomar en cuenta.

Con carácter ilustrativo, durante 2018 estos son los resultados arrojados, relativos a los proyectos presentados por el Departamento de Procedimientos Administrativos:

Tipo de proyecto	Cantidad	SM	CM	PTE	AN
AA: adición y aclaración	1	1	0	0	0
C: consulta	202	123	17	58	4
EM: error material	5	5	0	0	0
I: instrucción	361	247	91	22	1
In: incidente de nulidad	3	3	0	0	0
MC: medida cautelar	25	22	3	0	0
MP: medida preventiva	24	24	0	0	0
MR: prueba para mejor resolver	1	0	1	0	0
R: recurso	96	78	17	1	0
TOTAL	718	503	129	81	5
		70%	18%	11%	1%

SM = resuelto sin modificación. CM = resuelto con correcciones. PTE = quedó pendiente de ser votado. AN = voto fue anulado.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **26** de **44**

Para el presente periodo, estos son los resultados que se llevan al cabo del primer semestre de 2019, incluye el primer mes del segundo semestre:

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Entregados	62	68	71	43	69	42	53	408
Votados SM	46	50	48	24	46	33	39	286
	74%	74%	68%	56%	67%	79%	74%	70%
Votados CM	15	16	22	16	18	7	10	104
	24%	24%	31%	37%	26%	17%	19%	30%
Devueltos	1	2	1	3	5	2	4	18
	2%	3%	1%	7%	7%	5%	7%	4%

Debe darse un seguimiento persistente a la firma de los votos por parte de los comisionados responsables.

Además, debe advertirse 2 situaciones puntuales:

- Mediante oficio **CNC-OF-020-2019**, en cumplimiento del acuerdo número doce adoptado por la Comisión Nacional del Consumidor en sesión ordinaria 2019-71-O de fecha martes 24 de setiembre de 2019, se dispuso comunicarle al despacho de la Ministra, lo acordado por este órgano desconcentrado, referente a la imposibilidad de votar denuncia interpuesta ante esta autoridad en contra de la empresa COMPLEJO TURISTICO LAS PAPAYITAS SOCIEDAD ANONIMA (FUN WORLD TRAVEL), según expediente administrativo electrónico 2016-2439-EXP, por existir falta de quórum ante la abstención de los miembros propietarios para conocer este caso, resultando dicha situación de la falta del nombramiento para el puesto suplente aún pendiente a la fecha.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 27 de 44

- **El expediente 2019-894-EXP** corresponde a denuncia interpuesta por la exfuncionaria Diana Fuentes, quien asistió a las sesiones de la comisión como apoyo administrativo. Al ser una denuncia de una funcionaria, el personal de Plataforma de Atención al Consumidor, y de Departamento de Procedimientos Administrativos, se abstienen de tramitar la causa, al ser compañeros de trabajo. La comisión considera que le alcanzan a los comisionados suplentes y titulares las mismas causales de abstención, por lo que en este caso, se omite designar sustituto para la instrucción, y en su lugar, están considerando remitir los autos ante la señora Ministra de Economía, Industria y Comercio, para que proceda conforme a derecho, con el nombramiento de un órgano director para la tramitación de dicho expediente, y un órgano colegiado que resuelva el reclamo mediante acto final de procedimiento, siguiendo las mismas reglas que aplican a esta Comisión y a la Unidad Técnica de Apoyo. Doña Cynthia Zapata, de la Dirección de Apoyo al Consumidor, discrepa de este criterio, por lo que, se sugiere consultarlo con ambas partes, comisión y directora, previo a editar el voto y sus respectivas firmas.

5.3 Evaluación del desempeño individual.

Como parte del seguimiento a las labores individuales de cada colaborador, y como insumo base para la evaluación del desempeño del presente periodo (a realizarse a partir de febrero 2020), se dejan las siguientes consideraciones.

a) Sobre el modelo de evaluación. Lo primero que debe aclararse es que la Dirección de Apoyo al Consumidor tiene un modelo de evaluación del desempeño mixto, que incorpora medición de productividad, representando un 50% de la calificación, y una valoración de competencias y comportamientos, que representa el otro 50%. Si bien el modelo usado difiere del formato usual de la administración (solo evaluar competencias y comportamientos, como un 100%); esta variación está debidamente aprobada y resulta útil para impulsar una mayor eficacia del colaborador.

En todo caso, la evaluación de productividad queda delimitada por cada reporte de labores que los colaboradores realizan. Cada expediente de control del desempeño tiene los reportes de labores firmados por cada colaborador, y mes a mes, van

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 28 de 44

incluyendo los faltantes. **Todos los expedientes de control del desempeño, quedan foliados y en custodia de la oficina de jefatura.**

La dinámica en cuanto a reportes de labores es que el colaborador envía vía correo electrónico a la funcionaria Rebeca López, con copia a la jefatura, el reporte electrónico. Posteriormente se le solicita que imprima y firme el reporte para incluirse en el expediente de control del desempeño. En caso de que lo omita, se sustituye por la impresión del reporte y una copia del correo donde consta que fue el funcionario quien la envió.

En cuanto a las competencias y comportamientos, es un ámbito de percepción más subjetivo de la jefatura, sin embargo, aquí se toman en cuenta llamadas de atención, sanciones impuestas, errores y enmiendas puntualizados al funcionario, entre otros. Dado que la siguiente jefatura no tendrá más respaldo que los expedientes personales, pero no contará con el conocimiento previo del personal, para evaluar, se sugiere mantener las evaluaciones del periodo anterior en los mismos niveles, para el periodo siguiente.

b) Sobre el establecimiento de metas y compromisos. En primer orden, debe aclararse que las metas en principio se establecen mediante firma de compromisos. Cuando se asumió la jefatura en 2017, esta no era la constante, muchos colaboradores no suscribieron compromisos específicos, se reusaron a firmarlos. En 2018 si se logró que cada uno firmara desde el inicio del periodo, las metas y compromisos correspondientes, los cuales fueron evaluados en 2019.

Finalmente, al inicio de 2019, no se hizo la dinámica de firma de compromisos específicos, sino que se comunicaron las metas por medio de una reunión con el personal (minuta DAC-DEPA-REU-001-2019; minuta DAC-DEPA-REU-002-2019 y minuta DAC-DEPA-REU-003-2019, consta en apartado de reuniones del intranet, firmas de funcionarios participantes). Es pertinente establecer que para este periodo se planteó en este orden, procurando minimizar el rechazo o impacto negativo que la suscripción de metas genera, además, por cuanto se planeó desde un inicio hacer modificaciones a las tareas asignadas al personal, con lo cual se procuró tener un poco más de flexibilidad.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **29** de **44**

c) En cuanto a las evaluaciones de productividad específicas. Es pertinente dejar claro, que las metas se trazan a partir de una meta global, además, esta jefatura considera también el tiempo hábil de cada funcionario (promediado a 200 días hábiles por cada funcionario por año, ya deduciendo vacaciones, días inhábiles, incapacidades, reuniones, entre otros).

Se sugiere al evaluador hacer una moderación de cada meta anual considerando lo siguiente:

1. La meta fijada para el colaborador responde a un aporte diario, promediado bajo 200 días hábiles. Si durante el periodo consta que el funcionario no laboró los 200 días completos, debe constar en el control del desempeño, y además, la meta debe adecuarse, antes de ser confrontada con el resultado final reportado por el funcionario. Un ejemplo de esto es que los colaboradores que iniciaron sus labores a mediados de año, no pueden tener metas promediadas al 100%, pues su tiempo hábil fue del 50%, entonces la meta final así debe readecuarse.
2. Cada equipo de trabajo tiene metas establecidas de manera diferenciada, por la especialidad de las labores que se requieren:
 - Tramitación previa: Laboran Junior Villegas y Wendy Donato. Se fijó como meta principal, revisar, programar y realizar 2000 señalamientos en conjunto, 1000 para cada funcionario. La funcionaria Donato inició esta labor en setiembre de 2019, debe readecuarse la meta.
 - Instrucción: Laboran Jessica Vargas, Laura Herrera, Laura Solís, Rosa Orozco, y Viviana Ortiz. Se fijó como meta principal 400 comparecencias (2 por día promedio, para 200 días). Esta meta se mantuvo igual con respecto al periodo 2018, pero está condicionada a la labor que realiza Junior, quien hace los señalamientos. Se sugiere en este caso pasar la meta a cumplimiento porcentual, y valorar si el funcionario atendió el 100% de las señaladas, en caso de que no alcance para establecer 400 por cada funcionario. De mantenerse la valoración numérica y no porcentual, deben hacerse moderaciones en este orden: En el caso de Rosa Orozco, esta

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **30** de **44**

funcionaria inició labores el 01 de abril de 2019, y cumplió su periodo de inducción o entrenamiento el 01 de julio de 2019, por lo que su meta debe readecuarse. En el caso de Laura Herrera, hay incapacidades que tomar en consideración, y su meta debe en cuanto a comparecencias debe readecuarse. En el caso de Jessica Vargas completó su inducción el 01 de febrero de 2019, su meta debe readecuarse. En el caso de Laura Solís, completó entrenamiento en fecha 20 de febrero, por lo que su meta debe readecuarse.

- Resolución: Se planteó una meta de 250 proyectos por cada resolutor, esto incluye cualquier tipo de proyecto, sea recurso, consulta o informe final. Se les recargó en ese orden, labores de seguimiento en cuanto a los actos finales, verificando la notificación y el envío de una segunda intimación en caso de no cumplimiento. Esta meta se bajó con respecto al periodo 2018, considerando dos aspectos: 1) el tiempo de resolución no puede ser inferior a media jornada, pues existen comparecencias de más de una hora promedio. 2) Materialmente es imposible para el funcionario, completar más de 250 resoluciones en 200 días hábiles promedio. La labor de un caso complejo puede tomar una jornada o inclusive jornada y media; mientras en un caso sencillo se resuelve en media jornada. Las consultas no deben tomar más de media jornada en ser preparadas. En el caso del resolutor Christian Badilla, este debe evaluarse aunque ya está fuera del ministerio, pues se retiró en setiembre 2019. Su meta debe readecuarse a 8 meses, pues prestó colaboración 1 mes, en entrenamiento de funcionarios nuevos. En igual condición, Randall Solano y Gloriana Avilés, deben reducir su meta anual a 11 meses promedio, pues apoyaron a la jefatura durante un mes cada uno, en entrenamiento de nuevos funcionarios. Finalmente, la funcionaria Wendy Donato asumió esta labor desde marzo 2019 a agosto 2019, debe promediarse su meta en esa proporción, enero estuvo en vacaciones, febrero y marzo apoyó inducción de funcionarios nuevos.
- Remisiones y denuncias. Labor que realiza el funcionario Jorge Bonilla. Su meta es el archivo de 440 expedientes, además la remisión de denuncias por

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **31** de **44**

desobediencia al MP, y cobro de multas a la Procuraduría General de la República. Prioritariamente se le impuso finalizar el archivo de todos los expedientes físicos aún activos, que en su gran mayoría están listos para remisión. Ha contado con el apoyo del personal administrativo para preparar las copias de los expedientes físicos. Tiene otras metas que detallan en su reporte de labores. Se le recargó la participación en comparecencias penales, esta meta no está incluida de forma separada, se sugiere que al iniciar 2020 se le mida porcentualmente (no tiene cifra cierta, depende de cuantas notifiquen), y se le evalúe que atendió todas las señaladas durante el periodo.

- Archivo y registro. Las compañeras Rebeca López, Diana Quesada, Dúnnia Mora, Alejandra Aburto, laboran en esta área. Sus metas son porcentuales. En el caso de Rebeca, que es profesional, su labor incluye atender todas las constancias solicitadas, mismas que firma de manera directa. Las demás labores de archivo se detallan claramente en la minuta DAC-DEPA-REU-003-2019. En el caso de Diana Quesada, sus labores se enfocaron mayoritariamente en apoyar la parte de registración de información, por lo que se le evaluará las tareas asignadas en coordinación con Rebeca López, y el cumplimiento finalizado de estas.
- Secretaría de la Comisión Nacional del Consumidor. La colaboradora Diana Fuentes venía realizando esta función, y se retiró del puesto en ascenso interino, en fecha 15 de octubre. Sus metas están vinculadas a la producción de actas, agendas y edición de votos, además de la asistencia durante las sesiones, en la misma cantidad que la comisión haya realizado. Se estiman en promedio 96 sesiones anuales, y en cada sesión en promedio pueden surgir de 8 a 16 votos sobre proyectos. Esto se traduce en 96 actas esperadas, 96 agendas, 96 convocatorias, y con respecto a los votos, la meta es porcentual (se espera la edición del 100% de los votos adoptados por la comisión). Esta labor fue asumida por la colaboradora Diana Quesada a partir del 15 de octubre de 2019. Sus metas deben ser readecuadas en esa línea.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **32** de **44**

5.4 Logros en cuanto a solicitudes de organismos internacionales.

El Departamento de Procedimientos Administrativos aporta de forma directa a la dirección, prestando apoyo en la atención de solicitudes de organismos internacionales. Particularmente se destacan las siguientes:

- **ICPEN** (o International Consumer Protection and Enforcement Network), que mediante correspondencia electrónica se apoya mediante el llenado de encuestas y solicitudes de información de distintos órganos de protección al consumidor de distintos países. Adicionalmente, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio se hizo partícipe en la iniciativa de la ICPEN para intervernir faltas de información en las plataformas electrónicas de venta de aplicaciones, particularmente de Google y Apple.
- **Econsumer.gov** (o plataforma de la FTC –Federal Trade Commision-). Es una plataforma para recibir informes de consumidores a nivel global. Se cuenta con acceso para utilizar y aportar en la plataforma. Se hizo una participación en 2018 aportando datos respecto de un supuesto fraude que vincula a una empresa instalada en Costa Rica, Uruguay, Portugal y Estados Unidos, con cobros indebidos por participar en ferias. Además, se informó vía correo electrónico al ICT sobre reportes provenientes de esta plataforma, respecto de empresas de tours aéreos con posibles prácticas inadecuadas. El sucesor debe gestionar el acceso a esta plataforma para darle continuidad a los reportes.
- **Grupo de trabajo en UNCTAD** (United Nations Conference on Trade and Development) sobre comercio electrónico. Se ha tenido poca participación, únicamente se logró formar parte en una reunión por video conferencia, para conocer la situación actual de los distintos países participantes. Se debe mantener el seguimiento a estas participaciones.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 33 de 44

Sexto. 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.

Los proyectos atinentes a la Dirección de Apoyo al Consumidor, en su mayoría están vinculados a propuestas normativas, y al análisis de reformas legales. La participación de las jefaturas es requerida, la misma de forma activa, aportando sugerencias en las disposiciones, reuniones y valoraciones de los documentos propuestos.

Los últimos proyectos de la Dirección de Apoyo al Consumidor en los que se tuvo participación en 2018 y 2019, son los siguientes:

- Reforma integral a la Ley 7472.
- Reforma al reglamento a la Ley 7472.
- Propuesta de decreto del sistema nacional para la calidad.
- Propuesta de Ley de Comercio Electrónico (mesa de trabajo coordinada por la viceministra Laura Pacheco).

En cuanto a los proyectos internos, o propiamente atinentes a la parte operativa del Departamento de Procedimientos Administrativos, se dejaron encaminados los siguientes:

- Cambios en las tareas del personal. Gran parte de los funcionarios que han acumulado mucho tiempo en una función, han solicitado cambios de tareas. Aún hay rotaciones pendientes (particularmente del funcionario Randall Solano). Los cambios más significativos ya fueron detallados anteriormente, en el segmento de evaluaciones del desempeño. La idea general es conformar 6 equipos de trabajo, que operen de manera lineal, siguiendo la misma tendencia para la gestión de expedientes: tramitación previa, instrucción, resolución, secretaría de comisión, remisión de cobros y denuncias, archivo y registro. En esa misma línea, se varió tareas de Rebeca López (archivo y registro), quien venía interviniendo en la primer entrada de expedientes nuevos, la cual se asignó a Junior Villegas, quien ahora brinda

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **34** de **44**

la tramitación previa, revisa expedientes y devuelve aquellos que no cumplen con los requisitos. Mediante memorando DAC-DEPA-MEM-040-19 quedó documentado el cambio de procedimientos en relación con ingreso y archivo de expedientes. En el caso de Jorge Bonilla, se le impuso también asumir las audiencias penales, ello requiere que como producto, este funcionario deje un informe donde detalle el resultado de la audiencia, y el comprobante de asistencia expedido por el Poder Judicial.

- Migrar datos de la Comisión Nacional del Consumidor a intranet. La herramienta intranet es un gestor documental que permite registrar y conservar archivos, además compartirlos en un estilo “sharepoint” donde los demás funcionarios con permisos, pueden verlos, descargarlos e inclusive editarlos. Los documentos de la Comisión Nacional del Consumidor se venían conservando únicamente en carpetas en custodia específica de uno o dos funcionarios, por lo que es necesario migrar todos estos datos al intranet, de manera que sea desde allí donde se trabaje y respalde toda la información de la comisión. Esta jefatura inició el proceso solicitando los cambios en intranet, pues la sección CNC no existía como tal, se creó la sección, se agregaron votos, agendas y el consecutivo de oficios. Falta por incorporar las actas, y la correspondencia entrante. Estos cambios fueron solicitados al DTIC, sin embargo no se logró completarlo antes de finalizar la gestión.
- Consultas al TSE. Existe en la gestión de casos, una limitación en cuanto a la obtención de direcciones para notificar a los comerciantes y representantes. Por iniciativa de esta jefatura, se gestionó el acceso a los datos del Registro Civil, todo lo cual quedó documentado en el procedimiento fijado vía memorando DAC-DEPA-MEM-029-19, que detalla Instrucciones para solicitud de última dirección reportada en cuenta cedular ante el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE). Este proyecto quedó concluido, ya que se implantó el procedimiento, y se recibe la información de esa autoridad de manera muy ágil, vía correspondencia electrónica.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **35** de **44**

- Actualización del Manual de procedimientos. Queda pendiente la actualización del manual de procedimientos con todos los cambios que en este informe quedan reflejados. El manual fue revisado y actualizado integralmente por esta jefatura en 2018.

Sétimo. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

El Departamento de Procedimientos Administrativos no administra de manera directa recursos financieros. La Dirección de Apoyo al Consumidor es la unidad imputable para la ejecución presupuestaria, y es la responsable de su administración.

Las jefaturas aportan insumos para esa gestión, por lo que debe estarse atento a cualquier requerimiento en este sentido, y llevar controles de permisos, vacaciones, licencias, incapacidades, y otros, para reportarlos oportunamente, de manera que la partida de remuneraciones tenga coherencia.

Octavo. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República (CGR).

No se conocen disposiciones emitidas por la CGR que sean de atinencia o atención por parte del Departamento de Procedimientos Administrativos.

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

En cuanto a recomendaciones o disposiciones de órganos de control externo, esta jefatura está en directo contacto y gestión con los siguientes órganos específicos:

- Contraloría de Servicios del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Las quejas vía contraloría de servicios se reciben y atienden por correo electrónico. La actual encargada es la funcionaria Marielos Retana, y en su defecto, Ruth Obregón también interviene. **Este periodo se han recibido un**

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 36 de 44

total de 31 solicitudes de parte de esa contraloría de servicios, todas han quedado debidamente resueltas por esta jefatura. Usualmente se da prioridad a los casos que reporta la contraloría de servicios, acelerando las acciones pendientes del expediente administrativo vinculado.

- Defensoría de los habitantes. Los casos de la defensoría se reciben vía oficio, usualmente por correspondencia electrónica. Estos casos se atienden por esta jefatura, cuando son atinentes a reclamos vinculados a expedientes del Departamento de Procedimientos Administrativos. La asistencia brindada corresponde a la preparación del oficio de respuesta, el cual es firmado y despachado desde la Dirección. En 2018 ingresaron 17 reclamos, todos atendidos. En 2019 han ingresado 3, todos igualmente atendidos. Falta incluir los reclamos 2019 en el documento de control que está en intranet, apartado documentos compartidos:

<http://intranet.meic.go.cr/CNC/archcomp/depa/Forms/AllItems.aspx>

- Sala Constitucional (recursos de amparo). En cuanto a gestiones de amparos, el 2018 se atendieron 2, y este año otros 2. Todos debidamente contestados, y resueltos con buen suceso, no quedan acciones pendientes de ejecutar derivadas de resoluciones de la sala, que sean particularmente atinentes a este departamento. Se deja en intranet copia de lo atendido:

<http://intranet.meic.go.cr/CNC/archcomp/depa/Forms/AllItems.aspx>

- Tribunal Contencioso (amparos de legalidad). En cuanto a gestiones por amparos de legalidad, estos se conocen a través del TCA, reclamos usualmente relacionados con el tiempo de espera. En 2018 se recibieron 2 y en 2019 se recibieron 3, todos quedaron contestados, no quedan acciones pendientes de ejecutar derivadas de resoluciones de la sala, que sean particularmente atinentes a este departamento. Se deja en intranet copia de lo atendido:

<http://intranet.meic.go.cr/CNC/archcomp/depa/Forms/AllItems.aspx>

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 37 de 44

- Demandas contenciosas. El Departamento de Procedimientos Administrativos tiene como responsabilidad directa, coordinar con la Comisión Nacional del Consumidor la respuesta a las demandas que han interpuesto los comercios ante el TCA, en contra del Estado. Estas las defiende particularmente la Procuraduría General de la República, por cuanto la Comisión Nacional del Consumidor no tiene personalidad jurídica instrumental para ser demandada y parte (inclusive las respuestas al TCA siempre advierten esta situación). A pesar de lo anterior, es usual que se notifique de forma directa a la Comisión, y no a la Procuraduría, por lo que debe darse aviso oportuno. Se recibieron traslados de expedientes 2015: 2 expedientes; causas del 2016: 1 expediente; expedientes del 2017: un total de 13; expedientes 2018: un total de 6; expedientes 2019: un total de 8. Hay dos casos anteriores a 2015 que se conocieron por recibirse notificación de lo resuelto. En solo 1 de todos los casos conocidos, se ha condenado al Estado a devolver las multas impuestas. Todas las demandas conocidas por el Departamento de Procedimientos Administrativos han sido contestadas oportunamente, no quedan acciones pendientes de ejecutar derivadas de resoluciones de la sala, que sean particularmente atinentes a este departamento. Nota: se debe llenar el registro de contingentes, es un reporte para asesoría jurídica del ministerio. El mismo se remitió para 2018, queda pendiente aún actualizar 2019. Se deja en intranet copia de lo atendido:

<http://intranet.meic.go.cr/CNC/archcomp/depa/Forms/AllItems.aspx>

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

La Dirección de Apoyo al Consumidor tiene en seguimiento recomendaciones de la auditoría interna, según informes INF-AI-006-2015, y también INF-AI-001-2017. El último requerimiento de información que se conoció en el Departamento de Procedimientos Administrativos, se hizo mediante memorando AI-MEM-053-2018 de fecha 28 de setiembre de 2018.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **38** de **44**

De esa última petición se solicitó información respecto de 4 recomendaciones pendientes:

Estudio	Recomendación	Último informe
INF-AI-006-2015	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.	Mediante oficio DAC-OF-003-18 con fecha 15 de enero del 2018, se presentó al despacho la solicitud de presupuesto extraordinario para el 2018.
INF-AI-006-2015	Fecha de vencimiento: sin fecha de vencimiento 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.	En oficio DAC-OF-02-2018 de fecha 12 de enero 2018, la Sra. Cynthia Zapata Calvo, Directora DAC, indica que, durante el 2016 se trabajó coordinadamente para incorporar las solicitudes de los sectores en las mesas de trabajo. Se tiene un primer borrador que debe ser consultado nuevamente. Se busca que se establezcan reglas claras para todas las ventas a plazo y no

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página 39 de 44

INF-AI-006-2015

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.

Fecha de vencimiento: sin fecha de vencimiento

Se mantiene la recomendación, en el La Gaceta 83 del 4 de mayo 2017, se prorroga el nombramiento de Iliana Cruz Alfaro (propietaria) y se nombra a Laura Ávila Bolaños (suplente) quien sustituye a Rigoberto Vega Arias. Sigue pendiente el nombramiento de los dos comisionados suplentes faltantes. Urgente nombramiento para mantener quorum y avanzar en el análisis de casos.

INF-AI-001-2017

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.

Fecha de vencimiento: 30/09/2018

Mediante memorando DAC- DEPA- MEM-028-18 se solicitó al archivo recibir pasivo de la Dirección de Apoyo al Consumidor. La oficialía mayor contestó por memorando DIAF-MEM-0129-18, comunicando el archivo del pasivo tiene un avance de 9753 expedientes de denuncias del consumidor, confrontados. Faltan de cotejar 1212 expedientes.

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **40** de **44**

De las anteriores, solamente las últimas 2 recomendaciones son resorte de las gestiones del Departamento de Procedimientos Administrativos. En cuanto al nombramiento de los comisionados faltantes, debe actualizarse que, ya se nombró a un comisionado suplente (según acuerdo 023-MEIC-2019), y solamente queda un nombramiento pendiente de suplentes, el cual se solicitó al despacho de la Ministra según oficio de la Comisión CNC-OF-020-2019.

III. Conclusiones y recomendaciones

Primero. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.

En cuanto a sugerencias para la buena marcha del departamento, esta Jefatura considera pertinente indicar:

1. Instrucciones escritas. Una gran debilidad que se encontró al inicio de la gestión, se debió a la abundante cantidad de tareas y funciones que no contaban con un sustento documentado, y se basaban en conocimiento común, experiencia o instrucciones verbales. La tendencia de esta jefatura siempre fue potenciar el uso del correo electrónico como medio mínimo para documentar las instrucciones y órdenes, de forma que pueda existir trazabilidad. Aquellas disposiciones que deben permanecer en el tiempo, es necesario elevar su nivel a un carácter vinculante mayor, como memorando o circular; y en última instancia, acudir a la Dirección para que sea desde esa instancia, que se emitan disposiciones de mayor peso. Aquellas disposiciones que prueben ser útiles a largo plazo, deben integrarse en el manual de procedimientos.
2. Atender el recurso humano. Debe prestarse mucha atención al lado humano del personal a cargo. Es trascendental para el buen desempeño, darse el espacio para conocer a cada colaborador, escuchar sus ideas y aportes, de donde pueden extraerse muy buenas iniciativas. Cada acción de la jefatura puede y tiene que ir aparejada de una sensibilización previa al personal, de

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **41** de **44**

manera que minimice la resistencia a los cambios y disposiciones que deban imponerse.

3. Formalizar el proceso de inducción. El departamento carece de un proceso de inducción formal o regulado a nivel superior. Esta jefatura si impulsó prácticas útiles para garantizar al nuevo funcionario, un espacio para formarse, para conocer y para equivocarse, antes de entrar de lleno a laborar, de manera conjunta con el periodo de prueba. Esto evita a futuro errores humanos de alto costo para la institución. En la actualidad, la práctica de esta jefatura ha sido recibir al funcionario, establecerle las metas específicas que se espera cumpla durante el periodo de prueba, y conjuntamente, se le programa una inducción de 3 meses, notificándosele un memorando donde se informa las metas, el paso a paso que se seguirá en esa inducción, y los compañeros responsables de apoyarlo durante ese proceso. Puede verse como ilustración, memorando: DAC-DEPA-MEM-086-18. Es pertinente documentar esto en el expediente de control del desempeño del funcionario.
4. Mantener actualizados los expedientes de control del desempeño. Estos son la herramienta de supervisión de la jefatura, y es necesario mantenerlos siempre actualizados. Existe la guía de recursos humanos que es imperativo conocerla y entenderla a profundidad. Es necesario recalcar además, que toda documentación que se incluya allí, debe ser puesta en conocimiento del funcionario, ya sea por advertencia previa, o por aviso al momento de agregarse. En la actualidad es útil porque se incorporan allí reportes de labores, llamadas de atención y sanciones, felicitaciones por buen desempeño, entre otros. La evaluación del desempeño debe ser reflejo de ese expediente de control.
5. Continuidad a la organización de tareas. Es imperativo que se consoliden las funciones en el orden actual, y que se busque una mejora sustancial, solo cuando ya se ha logrado asentar el departamento bajo el esquema actual de trabajo. Se han hecho variaciones al modelo inicial que se recibió en 2017, valorando las competencias y capacidades del personal y asignándolo a

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **42** de **44**

tareas que resultaban más acorde con sus aptitudes. Sin embargo, debe tenerse siempre presente que la necesidad operativa está intrínsecamente ligada a la falta de recurso humano, y esa será la norma imperante en las decisiones de ubicación de los funcionarios en las tareas que éstos realicen.

6. Mejora en la gestión estadística. La urgencia en la entrega de la información es una constante, la jefatura debe ir anticipándose y procurando mantener actualizadas las informaciones que brinda, pues posteriormente le serán requeridas nuevamente, pero actualizadas. La herramienta CRM tiene potencialidades útiles que aún quedan por explorar en este sentido. Esta jefatura dejó a Rebeca López con aprendizajes útiles sobre la combinación de consultas para obtener resultados específicos. La jefatura debe planificar acorde las consultas más comunes y convertirlas en reportes proactivos, informando periódicamente a las dependencias que usualmente lo requieren, de esta manera evita solicitudes sorpresivas que choquen con la planificación de las demás labores trascendentales del departamento.

Segundo. 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.

Unificación interdepartamental. En particular, la Dirección de Apoyo al Consumidor tiene fortaleza en el talento humano que aquí labora. La mayor debilidad viene aparejada con algunas divisiones existentes entre los departamentos, que deben superarse, especialmente entre Plataforma de Atención al Consumidor y Departamento de Procedimientos Administrativos, que al fin de cuentas son ambos integrantes esenciales en la conformación de la Unidad Técnica de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor, y necesariamente deben mantener interacciones constantes para la buena marcha de las gestiones de denuncias.

Por su parte, el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo es un usuario relevante del sistema de denuncias, con quien deben entrelazarse esfuerzos para lograr que las denuncias que presentan conforme a sus competencias, sean concisas y claras. Debe coordinarse mejor con este, los

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **43** de **44**

requerimientos de información estadística, para efectos de brindarles con celeridad, los datos que requieren.

Por otra parte, es necesario procurar el descongelamiento de plazas a las que están afectados los puestos de la Dirección de Apoyo al Consumidor. Como ya se indicó en líneas anteriores, esto repercute en el alcance de las metas operativas, y también impide que la Comisión Nacional del Consumidor cumpla con sus objetivos y fines públicos. Como última gestión, se instó a través de la Comisión Nacional del Consumidor, según memorando CNC-OF-025-19, donde se solicita al despacho que se procure integrar nuevamente a la Dirección de Apoyo al Consumidor como parte de la excepción a las disposiciones referentes al congelamiento de plazas, tal como se encontraba regulado según artículo 9 inciso s) en la Directriz Presidencial N° 98-H publicada en el Alcance N°17 a La Gaceta N°15 del 26 de enero del 2018.

Tampoco puede dejarse de lado, la necesidad de restablecer el control de marcas. Es imperativo para lograr una mejora sustancial en la supervisión del personal, que se restablezca a la mayor brevedad el control de marcas correspondiente. Líneas atrás se aclaró lo actuado mediante memorando DAC-DEPA-MEM-075-18 y la correspondencia electrónica martes 22/10/2019 10:50; pero es necesario mantener el seguimiento a este tema, hasta lograr resolverlo.

Finalmente, es imperativo recibir un mayor apoyo de la oficina de recursos humanos en el proceso de reclutamiento. La jefatura entrante tiene que ser insistente en que la oficina de recursos humanos le sirva información idónea para mejor elegir los candidatos a los puestos que tenga que nombrar, y que ello no se limite solo a entregarle currículos sin verificación de requisitos, como se ha estilado a la fecha. Hay que pedir y exigir un informe técnico de recursos humanos, que incluya al menos una revisión de atestados, corroboración en los lugares de trabajo, historial disciplinario, evaluaciones del desempeño, y que vieran recomendaciones respecto de los candidatos que finalmente deban entrevistarse.

Además, RH tiene que ser más protagonista en las entrevistas. La jefatura tiene una óptica más operativa, más de competencias, pero es necesario que se complemente con la perspectiva especializada que permita identificar cualquier indicador de

2019-10-31

DAC-DEPA-OF-255-19

Página **44** de **44**

relevancia, antes de seleccionar al candidato, y no como ocurre a la fecha, que solo cuando ya se hizo el nombramiento, es que se mencionan datos que pudieron ser muy útiles y relevantes previo a la designación.

Se deja rendido el presente informe, para lo correspondiente, al ser las 16 horas del 31 de octubre de 2019.

Cordialmente,

Carlos Sanabria Vargas
Oficina de Jefatura
Departamento de Procedimientos Administrativos
Dirección de Apoyo al Consumidor

C: Jefatura Recursos Humanos / Expediente Personal / Dirección de Apoyo al Consumidor /
Archivo digital (intranet).