



PROGRAMA COMPAL

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Dirección de Apoyo al Consumidor

INFORME DE RESULTADOS

Actividades 2.2. y 2.3.

“Preparación y publicación de un “Manual de Gestión”, generado a partir de una investigación descriptiva y comparativa sobre la forma en que la política de protección del consumidor es puesta en práctica en países de desarrollo por parte de agencias homólogas con mayor experiencia, incluyendo los ejemplos resultantes de casos actuales y hacer un análisis comparativo con la realidad costarricense, así como la elaboración de recomendaciones para mejorar la gestión de la Agencia de protección al consumidor y para el fomento de las Organizaciones de Consumidores”. Comprende la divulgación de los resultados por medio de un folleto descriptivo y un seminario capacitación para 40-50 personas sobre los resultados de la investigación.

San José, Costa Rica

Mayo del 2006



Tabla de contenidos

I. Descripción general del proyecto	3
1. Antecedentes	3
2. Descripción de la actividad	3
3. Objetivos de la actividad	4
4. Alcances del proyecto	4
II. Elaboración del Manual de Gestión (Actividad 2.2)	4
III. Implementación de la actividad 2.3. (Evento de difusión)	6
1. Composición de la audiencia	6
2. Cumplimiento de objetivos	6
IV. Consideraciones finales	7
V. Anexos	
1. Programa de la actividad	8
2. Reporte de asistencia	10



Programa COMPAL, Proyecto para Costa Rica

Informe de resultados, Actividades 2.2 y 2.3.

I. Descripción general del proyecto

1. Antecedentes

En 1995 fue promulgada la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472), la cual ha quedado bajo la tutela del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, específicamente de la Dirección de Apoyo al Consumidor en lo referente a la tutela y defensa de los derechos del consumidor.

Durante estos 10 años, esta dependencia ha velado por el desarrollo de una política de mejoramiento continuo, que permita la implementación de prácticas más efectivas y oportunas para el consumidor, acordes con el marco comercial y regulatorio.

En este sentido, el proyecto propuesto por COMPAL ha constituido, entre otras cosas, una oportunidad para fomentar el desarrollo de un esquema técnico-administrativo más oportuno y eficiente para la Dirección de Apoyo al Consumidor.

2. Descripción de la actividad

Esta actividad ha consistido en la preparación y publicación de un “Manual de Gestión Administrativa”, generado a partir de una investigación descriptiva y comparativa sobre la forma en que la política de protección del consumidor es puesta en práctica en países de desarrollo por parte de agencias homólogas con mayor experiencia, incluyendo los ejemplos resultantes de casos actuales, y contemplando un análisis comparativo con la realidad costarricense, así como la elaboración de recomendaciones para mejorar la gestión de la Agencia de protección al consumidor.

3. Objetivos de la actividad

Objetivo general:

Promover una cultura de consumo acorde con los principios de protección al consumidor. Diseminar los lineamientos básicos y principios de protección al consumidor.

Objetivos específicos:

- a. Realizar un análisis comparativo o “benchmarking” en los principales países de la región, con el fin de conocer cuáles son las prácticas que se están llevando a cabo en este tema para promover el cumplimiento y aplicación de la Ley de una manera efectiva y oportuna.
- b. Realizar un análisis de la gestión administrativa implementada por la Dirección de Apoyo al Consumidor.
- c. Elaborar un compendio de estas “prácticas” en todos los ámbitos relativos al marco de acción de la Dirección de Apoyo al Consumidor, con el fin de elaborar un manual técnico y de procedimientos que pueda ser implementado en el país.

4. Alcances del proyecto

De acuerdo con la descripción pre-establecida del proyecto, el consultor requirió elaborar un Manual de Gestión, el cual surgió como producto de una investigación detallada, de los principales requerimientos y necesidades de los usuarios del sistema, así como también, contempló un análisis comparativo con los países más desarrollados de la región, para efectos de integrar en ese manual las “mejores prácticas administrativas” y enriquecer la propuesta, sin perder de vista las posibilidades reales de implementación.

De esta forma, el propósito final del proyecto consistió en dotar a la Dirección de Apoyo al Consumidor de una herramienta efectiva para brindar un mejor servicio a sus usuarios, trasladándose así el beneficio del proyecto a toda la sociedad civil.

II. Elaboración del Manual de Gestión (Actividad 2.2.)

El Manual desarrolla las funciones técnico - administrativas que realiza la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC) para la defensa y tutela de los derechos del consumidor, con la finalidad de contar con una guía funcional para los operadores administrativos que le permitan ejercer las facultades otorgadas por la Ley N° 7472 y sus normas reglamentarias y complementarias; de manera *transparente, eficaz, proactiva y predecible*.

El Manual se divide en: Parte General y Parte Específica.

En la Parte General se desarrollan los aspectos esenciales de carácter institucional y organizacional de la DAC., tales como, el marco legal, la misión, visión, objetivos, estructura orgánica y funciones de la DAC.

Asimismo, se detallan las funciones y jerarquía de los tres Departamentos que conforman la DAC, a saber:

- A. Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO)
- B. Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor (DETA)
- C. Departamento Políticas y Análisis de Consumo (DEPAC)

En la Parte Específica se desarrollan dieciséis (16) Manuales de Procedimientos de las principales funciones que realiza la DAC, a través de sus tres Departamentos, para el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley. Los Manuales por Departamento son los siguientes:

Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO)

- A. Procedimiento del Servicio de Orientación (MEIC-OR-01-P)
- B. Procedimiento para la Solución de Reclamos (MEIC-REC-02-P)
- C. Procedimiento de Conciliación (MEIC-CON-03-P)

Departamento Técnico de Apoyo a la Comisión Nacional del Consumidor (DETA)

- A. Procedimiento para la Solución de Denuncias (MEIC-DEN-04-P).
- B. Procedimiento de Medidas Cautelares (MEIC-MC-05-P)
- C. Procedimiento para el Desarrollo de Sesiones de la CNC (MEIC-SES-06-P)

Departamento Políticas y Análisis de Consumo (DEPAC)

- A. Procedimiento para la Supervisión del Mercado: Bienes y Servicios (MEIC-SUP-07-P).
- B. Procedimiento de Verificación del Etiquetado (MEIC-VER-08-P).
- C. Procedimiento de Supervisión de la Publicidad (MEIC-PUB-09-P).
- D. Procedimiento de Monitoreo de Precios (MEIC-PRE-10-P).
- E. Procedimiento del Sistema de Ventas a Plazo: Planes Generales de Bienes y Servicios (MEIC-PGBS-11-P).
- F. Procedimiento del Sistema de Ventas a Plazo: Asociación Vivienda (MEIC-AV-12-P).
- G. Procedimiento del Sistema de Ventas a Plazo: Tiempo Compartido (MEIC-TC-13-P)
- H. Procedimiento para Encuentros Regionales (MEIC-ENC-14-P).
- I. Procedimiento para el Desarrollo de Actividades Educativas: Docentes (MEIC-EDU/DOC-15-P).
- J. Procedimiento para el Desarrollo de Actividades Educativas: Estudiantes (MEIC-EDU/EST-16-P).

K. Procedimiento para el Desarrollo de Actividades Educativas: Comerciantes (MEIC-EDU/COM-17-P).

III. Implementación de la actividad 2.3. (Evento de diseminación)

De acuerdo con lo estipulado en los términos de referencia, se realizó un “evento de diseminación” con el fin de dar a conocer los alcances del proyecto hacia los principales públicos externos de la organización.

1. Composición de la audiencia:

Al evento de diseminación asistieron funcionarios de la Dirección de Apoyo al Consumidor, funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, representantes de la Comisión Nacional del Consumidor, Ministerio de Justicia, Poder Judicial, Jueces, Abogados; representantes de organizaciones de consumidores, Universidades, cámaras, así como los representantes del PNUD y la Embajada de Suiza en Costa Rica. (Ver Anexo 2: lista de asistencia)

2. Cumplimiento de objetivos

El propósito fundamental de la actividad, consistió en dar a conocer a los principales públicos organizacionales, las ventajas, el alcance y el impacto que tendrá la implementación de este manual.

En este sentido, el consultor realizó una labor destacada, no solo mostrando los efectos esperados, sino también, realizando un análisis comparativo de los beneficios obtenidos en otros países con la implementación de prácticas similares.

Esto permitió tener una mayor claridad en término de las expectativas, así como puntualizar más claramente los beneficios del proyecto.

Asimismo, el evento contó con una importante asistencia (62 invitados), lo que permitió cumplir cabalmente con el propósito del evento.

Por otra parte, es importante agregar, que adicionalmente al evento de diseminación se llevaron a cabo sesiones con cada uno de los departamentos del DAC, con el fin de validar los instrumentos, a fin de incorporar aquellas sugerencias o recomendaciones que se consideraran pertinentes.

Las mismas fueron recopiladas por el consultor, quien presentará los documentos modificados en un plazo no mayor a 15 días.

IV. Consideraciones finales

- El consultor cumplió con los lineamientos establecidos en la descripción del proyecto, labor que fue enriquecida por los funcionarios de la Dirección de Apoyo al Consumidor, que hicieron aportes muy relevantes a los documentos, en relación con requerimientos y expectativas.
- El plazo del proyecto debió ser extendido en cuatro meses aproximadamente, de acuerdo con el plazo previsto inicialmente. No obstante, esto permitió contar con un documento de muy alta calidad, y principalmente, acorde con los requerimientos y expectativas del DAC.
- Durante los próximos 15 días el consultor incorporará las últimas sugerencias y recomendaciones realizadas a los documentos. El DAC procederá posteriormente a realizar una impresión física del material, para efectos de que cada departamento cuente con su respectivo manual. Adicionalmente, se entregará a cada funcionario, una copia digital del mismo.
- La DAC se encargará de medir los resultados en un plazo estimable de un año, para efectos de hacer un balance comparativo de los avances obtenidos con la implementación del proyecto.
- Esta actividad ha sido de gran importancia, para efectos de contribuir a la materialización de los cambios internos requeridos bajo la perspectiva de obtener la certificación ISO para el DAC en un futuro cercano. Este último propósito se obtendría con la implementación complementaria de la actividad 2.7.

V. Anexos

No. 1 Programa de la actividad



Programa COMPAL Proyecto para Costa Rica

Agenda de actividades Hotel San José Palacio

Miércoles 3 de mayo (Salón Balí)

8:00 – 12:00	Sesión de trabajo con los funcionarios del DEPAC
1:00 – 5:00	Sesión de trabajo con los funcionarios del DETA

Jueves 4 de mayo (Salón Balí)

8:00 – 12:00	Sesión de trabajo con los funcionarios del DEPAC.
1:00 – 4:30	Sesión de trabajo para efectos del análisis de recomendaciones y observaciones realizadas a los documentos durante el proceso, e incorporación de las mismas.
5:00 – 8:00	Sesión de trabajo con la Comisión Nacional del Consumidor



Viernes 5 de mayo (Salón Greco B)

- | | |
|---------------|--|
| 8:30 – 9:30 | <p>Evento de diseminación:</p> <p>Palabras de la señora Floribeth Vargas
Representante de la
Comisión Nacional del Consumidor</p> <p>Mensaje del señor José Manuel Hermida
Representante residente del
Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo</p> <p>Palabras de la señora Gabriela Nützi
Embajadora de Suiza</p> <p>Mensaje del señor Gilberto Barrantes
Ministro de Economía, Industria y Comercio</p> |
| 9:30 – 10:30 | Exposición de fondo sobre el impacto del proyecto, a cargo del consultor Ricardo Maguiña. |
| 10:30 – 11:00 | Refrigerio |
| 11:00 – 5:00 | Sesión de trabajo con los funcionarios de PACO (Salón Balí) |

No.2 Registro de asistencia

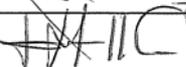
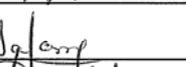
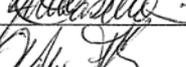
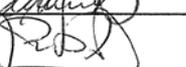
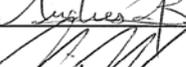
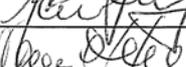
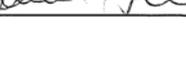
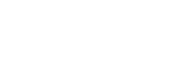
Registro de Asistencia

05/05/2006

NOMBRE COMPLETO	DEPENDENCIA	FIRMA
1- Carlos Recalde Ramirez	Parque Judicial Sta Cruz	[Firma]
2- Eibeir Cruz Soloblanca	Gen. Justicia Sta Cruz	[Firma]
3- John Douglas Frandigan	Relular Motor	[Firma]
4- Laura Avila Belanos	Ministerio Justicia	[Firma]
5- Rocío Hernandez Ch.	MEIC	[Firma]
6- Manuel Sanchó M.	Poder Judicial	[Firma]
7- Deline Mesén Vargas	MEIC-PACO	[Firma]
8- Juan Tco Chavez Villalobos	Electrodomestil SA	[Firma]
9- Alex Salazar	CSO	[Firma]
10- Yndira Cruz	CMG	[Firma]
11- Enriqueta Jimenez	CMG ELECTRONICA	[Firma]
12- Roberto Olivas O.Y.E	Gallo Mas Gallo Hops	[Firma]
13- Cecilia Bonilla E.	CNC	[Firma]
14- Eriela Escalante H.	Casa Blanca	[Firma]
15- Mauricio Lopez Elizalde	" "	[Firma]
16- Jose Juan Miranda	Poder Judicial	[Firma]
17- Juan Diego Solano	ARESEP	[Firma]
18- Leonardo Jimenez	PODER JUDICIAL	[Firma]
19- Kareniz Goni Diaz	MEIC	[Firma]
20- Katerine Gomez	Conal 7	[Firma]
21- Katherine Solano	MEIC	[Firma]
22- Mario Montero P.	CACIA	[Firma]
23- Denis Wälchi	Embajada de Suiza	[Firma]
24- Steven Esquivel Salazar	TACA	[Firma]

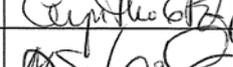
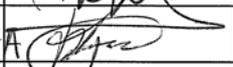
Registro de Asistencia

05/05/2006

NOMBRE COMPLETO	DEPENDENCIA	FIRMA
1. Henry Rodríguez Serrano	U. Intermunicipal	
2. Roberto Vargas Martínez	Dirección Municipal MEIC	
3. Franklin Castro Comacho	ARESEP	
4. Tleanna Ruiz Quirós	Poder Judicial	
5. Zenia Sanchez	ODE de Barahona	
6. Javier Viquez Herrera	Poder Judicial	
7. Laura Murillo Córdoba	COPIRO COH	
8. Salomé Gutiérrez Sancho	DEPAC	
9. José del Campes Bauntes	DEPEC	
10. Francisco Ramírez S	Continentes	
11. Flor Tveit Vargas Castillo	CNC	
12. Olga M ^a Rodríguez	MEIC	
13. Roberto Jóniga B.	MEIC	
14. Ruth Piedra Vargas	DETA	
15. Eduardo Vargas Trilla	DETA	
16. José R. Masferrer	RIR	
17. Andrés José Bustos	Concari	
18. Uri Weinstek	Weinstek abogados	
19. Juan Carlos Colón A.	Ministerio Salud	
20. Danilo Amador G.	Ministerio de Salud	
21. José Manuel ARAYA M	DERECHO UCR	
22. Aleale Fajardo T.	II	
23. Mariela Muñillo A	Radio América	
24. Carlos Ojeda S	MUSE.	

Registro de Asistencia

05/05/2006

NOMBRE COMPLETO	DEPENDENCIA	FIRMA
1. Rose Marie Campos Villalobos	DAC	
2. Janette Alfaro Villalobos	DETA - MEIC	
3. Alvaro Hernández Quiroz	Fac. 1º Nivel San José	
4. Aquilino Bernard Arzate	PACO	
5. Praxinos Salas Carrizosa	Auditoría	
6. Ernesto Bertolini	Rutele	
7. Patricia Oaida F	Comisión DETA	
8. Melisa Arnado R	DETA	
9. Ricardo Chavón Murado	Finasco	
10. Karol Ocantillo	DETA	
11. Roberto Herrera Cruz	CANINERA	
12. Danilo Vargas A	DAC-MEIC	
13. Souca Segura M	Ministerio Salud	
14. Heróides Hott H.	Ministerio de Economía	
15-		
16-		
17-		
18-		
19-		
20-		
21-		
22-		
23-		
24-		