



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



## DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SEIS

# INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN, A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.

**SAN SALVADOR, AGOSTO DE 2015**



## INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	1
2. PÁRRAFO INTRODUCTORIO .....	2
3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	2
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
3.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	3
4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS .....	3
5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR ÁREA O ASPECTO EXAMINADO .....	3
5.1 AREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	3
5.1.2 CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	3
5.2 AREA: GESTIÓN ATENCION AL CLIENTE.....	4
5.2.2 CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN ATENCION AL CLIENTE.....	4
6. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS .....	4
7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES.....	4
8. CONCLUSIÓN GENERAL.....	4
9. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA .....	4
10. PÁRRAFO ACLARATORIO.....	5





## CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



**Presidenta  
Defensoría del Consumidor  
Presente.**

### **1. RESUMEN EJECUTIVO**

Entidad Auditada: Defensoría del Consumidor

Tipo de auditoria: Auditoria de Gestión

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

#### **A. Hallazgos correspondientes al Área Gestión Administrativa**

No determinamos condiciones reportables que afecten el incumplimiento de Leyes y Reglamentos Aplicables.

#### **B. Hallazgos correspondientes al Área Gestión Atención al Cliente:**

No identificamos condiciones reportables que afecten el incumplimiento de Leyes y Reglamentos Aplicables.



**Presidenta  
Defensoría del Consumidor  
Presente.**

## **2. PÁRRAFO INTRODUCTORIO**

En el presente Borrador de Informe se dan a conocer los resultados de la Auditoría de Gestión practicada a la Defensoría del Consumidor, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, en cumplimiento a lo que establece el artículo 195 de la Constitución de la República y a los artículos 5, numerales 1, 3, 4 y 5; 30, literales 4, 5 y 6; y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

## **3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Efectuar Auditoría de Gestión a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, a fin de evaluar la gestión realizada por la Entidad, para determinar la eficiencia, eficacia, economía, equidad, excelencia y efectividad de la gestión institucional.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Verificar si los procesos de la entidad se realizaron con economía, de acuerdo con principios y prácticas administrativas razonables y con las directrices señaladas;
- b) Determinar el grado de eficiencia alcanzado por la Entidad, en la utilización de los recursos humanos, financieros y de cualquier otro tipo, para realizar los productos, bienes y/o prestación de servicios;
- c) Examinar los sistemas de información, las medidas de rendimiento y control, y los procedimientos; seguidos por las entidades fiscalizadas para corregir las deficiencias encontradas;
- d) Verificar el grado de eficacia alcanzado por los objetivos y metas propuestos por la entidad fiscalizada con relación a los resultados alcanzados;
- e) Determinar el grado de equidad en la prestación de los servicios de la entidad, entre la población que tiene derecho a ellos; y
- f) Determinar el grado de calidad de los servicios prestados o productos generados por la entidad.



### **3.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Realizar Auditoría de Gestión de la Defensoría del Consumidor, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, examinando el cumplimiento de sus objetivos y metas, planes de desarrollo local e indicadores establecidos, su sistema de control interno, el cumplimiento legal sobre su función social y los derechos de los usuarios en la prestación del servicio y/o realización del bien o producto recibido. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

### **4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS**

Durante el periodo de la auditoria observamos que la Defensoría del Consumidor, obtuvo logros en los siguientes situaciones:

- a) Información y Transparencia de Mercados
- b) Educación para el consumo y el ejercicio de la ciudadanía
- c) Vigilancia de mercados
- d) Acercamiento y ampliación de servicios
- e) Atenciones Brindadas
- f) Protección del bolsillo de las personas consumidoras
- g) Ejercicio de la potestad sancionadora
- h) Posicionamiento y comunicación Institucional
- i) Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado
- j) Relaciones Institucionales y cooperación internacional
- k) Fortalecimiento y desarrollo institucional.

### **5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR ÁREA O ASPECTO EXAMINADO**

Durante la Auditoría practicada a la Defensoría del Consumidor evaluamos la gestión institucional en términos de eficiencia, eficacia y economía.

#### **5.1 AREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

##### **5.1.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA**

Como resultado de nuestro examen, no identificamos deficiencias relacionadas con la Gestión Administrativa, para ser reportadas como hallazgos en este informe.

##### **5.1.2 CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Luego de realizar los procedimientos de la Auditoría de Gestión que se practicó a la Defensoría del Consumidor, por el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de



diciembre de 2014, relativos a la Gestión Administrativa, consideramos que la Institución ha realizado esfuerzos para utilizar sus recursos con economía, eficacia, excelencia (calidad) y crecimiento y desarrollo institucional; cumpliendo lo ejecutado en la gestión; por tanto, se identificó una deficiencia relacionada con el Control Interno que fue comunicada en Carta de Gerencia.

## **5.2 AREA: GESTIÓN ATENCION AL CLIENTE**

### **5.2.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA**

Como resultado de nuestro examen, no identificamos deficiencias relacionadas con la Gestión Atención al Cliente, para ser reportadas como hallazgos en este informe.

### **5.2.2 CONCLUSIÓN DE LA GESTIÓN ATENCION AL CLIENTE**

Luego de realizar los procedimientos de la Auditoría de Gestión que se practicó a la Defensoría del Consumidor por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, relativos a la Gestión Atención al Cliente, consideramos que la Institución ha realizado esfuerzos para utilizar sus recursos con economía, eficacia, excelencia (calidad) y crecimiento y desarrollo institucional; cumpliendo lo ejecutado en la gestión; por tanto, se identificaron condiciones reportables que fueron comunicadas en Carta de Gerencia.

## **1. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS**

En el análisis de los Informes de Auditoría interna y externa, no identificamos deficiencias que ameriten su incorporación en el presente Informe.

## **2. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES**

El Informe de Auditoría Financiera del año 2013, realizada por la Corte de Cuentas de la República a la Defensoría del Consumidor, no contiene recomendaciones para dar seguimiento al cumplimiento de las mismas.

## **3. CONCLUSIÓN GENERAL**

Como producto de la evaluación realizada a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, relativos a la Gestión Institucional, consideramos que la Entidad ha realizado esfuerzos para garantizar la economía, eficiencia, eficacia, equidad, excelencia (calidad) y efectividad.

## **4. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA**

Como producto de nuestra auditoría, no efectuamos recomendaciones a la Administración de la Defensoría del Consumidor.



## 5. PÁRRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere únicamente al "Examen de Auditoría de Gestión que se realiza a la Defensoría del Consumidor, correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014; y se ha preparado para comunicar a la Defensoría del Consumidor y para uso de la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 26 de agosto de 2015.

DIOS UNIÓN LIBERTAD

  
Subdirectora de Auditoría Seis



