



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SEIS

INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, POR EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016.

SAN SALVADOR, FEBRERO DE 2018



INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO,	1
2. PARRAFO INTRODUCTORIO,.....	2
3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORIA,	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 AUDITORIA POR AREAS,.....	4
5.2. GESTION ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA,.....	4
6. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES,.....	8
7. ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS,.....	8
8. CONCLUSIÓN GENERAL,.....	9
9. RECOMENDACIONES DE AUDITORIA,.....	9
10. PARRAFO ACLARATORIO,.....	9



Presidenta
Defensoría del Consumidor
Presente.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Realizamos Auditoria Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, de conformidad al Art. 5, numeral 1) y Art. 30, numerales 4), 5) y 6) de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y en atención al Plan Anual Operativo de la Dirección de Auditoria Seis para el año 2017.

Como producto del desarrollo de la auditoría, se obtuvieron los siguientes resultados:

B: Área: “Gestión Administrativa y Operativa”

- 1) Incumplimiento en el plazo de admisión de las denuncias por el Tribunal Sancionador.

San Salvador, 26 de febrero de 2018.

DIOS UNION LIBERTAD



Dirección de Auditoria Seis



2. PÁRRAFO INTRODUCTORIO

Este informe contiene los resultados de la Auditoría Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, realizada con base a los Artículo 5, numerales 1 y Artículo 30, numerales 4, 5 y 6 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, en atención al Plan Anual Operativo de la Dirección de Auditoría Seis para el año 2017 y Orden de Trabajo No. 21/2017.

La Defensoría del Consumidor según la Ley de Protección al Consumidor, se constituye como una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Es la entidad encargada de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma. Además es la que coordina el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tiene entre otras funciones, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su Plan de Acción.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

3.1 OBJETIVO GENERAL

Efectuar Auditoría Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, a fin de evaluar y expresar una conclusión sobre la gestión realizada respecto a la eficiencia, eficacia, economía y equidad 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, 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.
- f) Determinar el grado de calidad de los servicios prestados o productos generados por la entidad.



3.3 ALCANCE DE LA AUDITORIA

Realizar Auditoría Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, de conformidad a Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República; examinando el cumplimiento de sus objetivos y metas, planes de desarrollo Institucional e indicadores establecidos, su sistema de control interno, el cumplimiento legal sobre su función de protección de los derechos de los consumidores o usuarios, en la prestación de los servicios.

4. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

Durante el periodo objeto de examen, la Defensoría del Consumidor obtuvo realizaciones en su gestión, según Informe Institucional: principales resultados y avances, entre los que detallamos:

- a) La Defensoría obtuvo una ejecución presupuestaria del 98.4% para 2016 (meta 98%), logrando el cumplimiento del indicador, lo cual atribuyen a una buena gestión financiera que incluye un seguimiento (monitoreo) mensual de la ejecución presupuestaria y revisión de las prioridades institucionales en el marco del POA.
- b) Recuperaciones económicas a favor de las personas consumidoras que presentaron reclamación en la Defensoría del Consumidor que totalizan \$4,201.453.66. De dicho monto \$3,895,772.71 corresponden a recuperaciones de casos individuales y colectivos atendidos en los Centros de Solución de Controversias (\$2,467,083.42 corresponden a casos individuales, \$463,016.66 fueron recuperados a través de gestiones directas ante los proveedores y \$965,672.63 en casos colectivos); \$291,535.97 son devoluciones ordenadas por el Tribunal Sancionador y \$14,144.98 corresponden a casos ganados mediante representación judicial ante los tribunales con jurisdicción civil y mercantil.
- c) Recuperaciones económicas a favor de las personas consumidoras por \$1,475,532.96 en concepto de multas impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor. Dicho monto se refiere a 749 casos cerrados y sancionados por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- d) Recuperaciones económicas a favor de las personas consumidoras por \$1,079,550.24 en concepto de multas que ingresaron al Fisco, multas que fueron impuestas por el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.
- e) El Tribunal Sancionador de la Defensoría emitió resoluciones que pusieron fin al procedimiento sancionador en 1,082 casos.
- f) Atención a controversias de consumo: La Defensoría del Consumidor atendió durante el período enero a diciembre de 2016, a 69,953 personas, a través de los Centros de Solución de Controversias y Ventanillas de Atención al Consumidor.



g) Participación ciudadana y educación para el consumo: La Defensoría del Consumidor, realizó 425 procesos educativos, entre ellos capacitaciones, cursos, talleres y diplomados para formar a la población consumidora en temas relevantes de consumo tales como: derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro de alimentos para el Buen Vivir y presupuesto familiar. En total, se capacitaron 10,979 personas consumidoras (6,795 mujeres y 4,184 hombres) de diversos grupos poblacionales: mujeres, personas con discapacidad, pueblos originarios o indígenas, organizaciones de consumidores, micro y pequeños empresarios y empleados públicos y privados, estudiantes universitarios y de centros educativos, entre otros.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR ÁREA

Durante la Auditoría practicada a la Defensoría del Consumidor evaluamos la gestión institucional en términos de eficiencia, eficacia y economía, obteniendo los resultados siguientes:

5.1 ÁREA B: GESTION ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

5.2.1 HALLAZGOS

1. INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ADMISIÓN DE LAS DENUNCIAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR.

Comprobamos que el Tribunal Sancionador al recibir las denuncias provenientes del Centro de Solución de Controversia, no resuelve su admisión en el plazo de cinco días, para determinar si existe o no infracción a la Ley de Protección al Consumidor, según se muestra a continuación:

Periodo del 01 de enero al 28 de junio 2016.

No.	Expediente	Fecha recepción	Fecha de inicio o admisión del Proceso Sancionatorio	Tiempo transcurrido (días hábiles) desde la recepción hasta la fecha de inicio o admisión
1	28-16	13/01/2016	28/02/2017	292
2	134-16	03/02/2016	06/02/2017	264
3	144-16	03/02/2016	06/02/2017	264
4	172-16	10/02/2016	28/06/2016	100
5	232-16	22/02/2016	27/03/2017	286
6	254-16	02/03/2016	27/03/2017	279
7	278-16	30/03/2016	03/07/2017	321
8	320-16	14/04/2016	08/05/2017	271
9	347-16	28/04/2016	31/07/2017	320
10	357-16	28/04/2016	25/01/2017	195



No.	Expediente	Fecha recepción	Fecha de inicio o admisión del Proceso Sancionatorio	Tiempo transcurrido (días hábiles) desde la recepción hasta la fecha de inicio o admisión
11	382-16	13/05/2016	10/03/2017	216
12	392-16	17/05/2016	06/09/2016	81
13	409-16	19/05/2016	23/01/2017	178
14	419-16	25/05/2016	23/01/2017	174
15	440-16	31/05/2016	27/07/2017	303
16	527-16	10/06/2016	20/09/2016	73
17	572-16	21/06/2016	21/11/2016	110

Periodo del 29 de junio al 31 de diciembre de 2016.

No.	Expediente	Fecha recepción	Fecha de inicio o admisión del Proceso Sancionatorio	Tiempo transcurrido (días hábiles) desde la recepción hasta la fecha de inicio o admisión
1.	582-16	27/06/2016	19/06/2017	248
2.	666-16	04/07/2016	22/03/2017	188
3.	676-16	05/07/2016	06/06/2017	234
4.	686-16	12/07/2016	07/11/2016	85
5.	696-16	22/07/2016	20/10/2016	65
6.	713-16	28/07/2016	07/11/2016	73
7.	723-16	29/07/2016	22/05/2017	209
8.	779-16	15/08/2016	03/05/2017	186
9.	789-16	15/08/2016	20/06/2017	219
10.	799-16	16/08/2016	21/04/2017	179
11.	809-16	17/08/2016	01/02/2017	121
12.	926-16	25/08/2016	18/10/2016	39
13.	936-16	26/08/2016	01/02/2017	114
14.	946-16	05/09/2016	04/05/2017	173
15.	989-16	08/09/2016	05/01/2017	86
16.	1003-16	09/09/2016	21/11/2016	52
17.	1013-16	19/09/2016	02/06/2017	184
18.	1023-16	23/09/2016	06/06/2017	183
19.	1033-16	26/09/2016	18/10/2016	17
20.	1057-16	28/09/2016	11/05/2017	162
21.	1091-16	10/10/2016	22/05/2017	161
22.	1101-16	10/10/2016	11/05/2017	154



No.	Expediente	Fecha recepción	Fecha de inicio o admisión del Proceso Sancionatorio	Tiempo transcurrido (días hábiles) desde la recepción hasta la fecha de inicio o admisión
23.	1111-16	12/10/2016	03/04/2017	124
24.	1121-16	12/10/2016	30/03/2017	122
25.	1139-16	14/10/2016	04/11/2016	16
26.	1176-16	21/10/2016	05/06/2017	162
27.	1190-16	24/10/2016	27/07/2017	199
28.	1200-16	27/10/2016	05/07/2017	180
29.	1210-16	01/11/2016	03/04/2017	110
30.	1248-16	16/11/2016	03/07/2017	164
31.	1320-16	07/12/2016	03/07/2017	149
32.	1330-16	09/12/2016	03/05/2017	104
33.	1345-16	14/12/2016	23/05/2017	115
34.	1355-16	14/12/2016	03/04/2017	79
35.	1365-16	16/12/2016	03/05/2017	104

El Artículo 144 de la Ley de Protección al Consumidor, establece: “El Tribunal, una vez recibida la denuncia, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el presunto cometimiento de una infracción.

Si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado.

En la formulación de la prevención, se indicará al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibles las denuncias, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente.”

Ley de Protección al Consumidor, Atribuciones del Presidente, Art. 69.- Corresponde al Presidente: entre otras funciones establece: “g) Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría”.

Causa el hecho a la falta de atención efectiva por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para dotar recursos al área del Tribunal Sancionador, de manera que se de atención oportuna a las denuncias interpuestas por los usuarios.

Lo anterior ocasiona que no se brinde oportunamente el servicio a los usuarios demandantes.



COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION:

La Presidenta de la Defensoría del Consumidor, mediante nota sin referencia de fecha 17 de enero de 2018, Expresó: “Es procedente señalar que factores como la carga laboral. El personal disponible, la estructura organizativa y las limitantes presupuestarias vuelven materialmente imposible el cumplimiento del plazo legal de cinco días para la admisión; sin embargo, se han realizado una serie de esfuerzos y acciones conducentes a disminuir los tiempos de tramitación, los cuales fueron puestos en conocimiento del Jefe del Equipo de Auditores por medio de carta con fecha 7 de septiembre de 2017 recibida ese mismo día.

Para evidenciar las condiciones del Tribunal Sancionador durante el periodo auditado anexamos al presente: 1) el detalle de casos (denuncias) ingresados por año (Anexo 3); 2) constancia extendida por la Jefe de Talento Humano (Anexo 4), donde se consigna el personal disponible para la tramitación de todos los casos ingresados al Tribunal Sancionador y pendientes de trámite en el periodo auditado; y, 3) copia de los arts. 79, 83, 88 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor (Anexo 5). Además, el presupuesto 2016, ajustes presupuestarios, y ejecución presupuestaria, y solicitud de gestión de un refuerzo presupuestario ante el Ministerio de Hacienda haciendo énfasis de los presupuestos aprobados para los años de 2013 al 2016, así: Año 2013 \$ 6,435,597.00; Año 2014 \$ 6,439,935.00, Año 2015:\$ 5,788,185.00 y Año 2016: \$ 5,650,840.00.

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES:

Después de analizar los comentarios de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, determinamos que en efecto, no se está dando respuesta oportuna a los usuarios demandantes, debido al poco personal, excesiva carga laboral del personal responsable, inadecuada infraestructura física y tecnológica, deficiente mobiliario, entre otros; Según lo comentado por esa administración. Lo que colleva, a que es imperioso, realizar las gestiones necesarias que permitan superar los incumplimientos señalados. La observación se mantiene.

5.2.2 CONCLUSIÓN

Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de la Auditoría Operacional que se practicó a la Defensoría del Consumidor, por el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, relacionados a Gestión Administrativa y Operativa, concluimos que ha utilizado sus recursos con economía de acuerdo con principios y prácticas administrativas razonables; se dio eficiencia en la utilización de los recursos humanos, para realizar los productos y prestación de servicios; se alcanzaron los objetivos y metas propuestos, excepto por la deficiencia señalada sobre el incumplimiento la tramitación oportuna de procesos sancionatorios de denuncias individuales, colectivas y de oficio; asimismo, el incumplimiento en el plazo de admisión de las denuncias por el Tribunal Sancionador.



6. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES

El "Informe de Auditoría Financiera a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015", emitido por la Corte de Cuentas de la República, no contiene recomendaciones, para efecto de dar seguimiento a su cumplimiento.

7. ANALISIS DE INFORMES DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS.

Los Informes de Auditoría Interna, emitidos en el año 2016, analizadas para el presente Informe son:

No.	INFORMES DE AUDITORIA INTERNA
1	Arqueos al Fondo Circulante de Monto Fijo y vales de Combustible
2	Auditoría Financiera 2015
3	Evaluación de la Estructura del Control Interno Institucional
4	-Revisión de los Procesos de Adquisición de Bienes y servicios del 1 enero al 31 de julio de 2016. -Revisión de los Registros, Control y Saldos de Bienes de activo Fijo, de julio 2015 a junio de 2016
5	Arqueos Fondo Circulante de Monto Fijo y la Existencias de Vales de Combustible del mes de octubre de 2016
6	Aplicación de medidas de Ahorro y austeridad Institucional, Periodo de enero a julio 2016
7	Revisión de Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Egresos Institucional, de enero a agosto de 2016.
8	Revisión de Movimientos y Saldos de Almacén de Proveeduría, de enero a Septiembre.
9	Revisión de los Procesos de Adquisición de Bienes y Servicios de agosto a noviembre de 2016,
10	Observación de Toma física de existencias de Proveeduría, saldos al 31 de diciembre de 2016
11	Revisar la Gestión ambiental 2015

Se analizó el Informe de Auditoría Financiera por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016, ejecutado por la Firma Privada denominada BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V., Auditores y Consultores Externos, firma Miembro de Santa Fe Associates Internacional.

8. CONCLUSION GENERAL

Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de la Auditoría Operacional que se practicó a la Defensoría del Consumidor, por el periodo correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, Concluimos así:

- a) Los procesos de la Defensoría del Consumidor se realizaron con economía, de acuerdo con principios y prácticas administrativas razonables y con las directrices señaladas en la normativa técnica y administrativa.
- b) Los recursos humanos y financieros requeridos para la gestión de la Defensoría del Consumidor fueron utilizados con eficiencia; sin embargo, el Tribunal Sancionador, tiene señalamientos donde incidió el recurso humano insuficiente en relación a la carga de trabajo, para el logro de las metas del año 2016.
- c) Se efectuaron mejoras al sistema de control interno, para corregir las deficiencias encontradas por Auditoría Interna.
- d) Los objetivos y metas propuestas por la Defensoría del Consumidor, fueron alcanzados con eficacia a nivel institucional; a excepción del Tribunal Sancionador, donde no se lograron las metas observadas en el apartado de Resultados del Examen de este Informe.
- e) La prestación de los servicios de la entidad, se realizó con equidad con relación a los casos resueltos.
- f) Los servicios prestados o productos generados por la Entidad, están certificados y son evaluados periódicamente, según normas del Sistema de Gestión de Calidad.

9. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA.

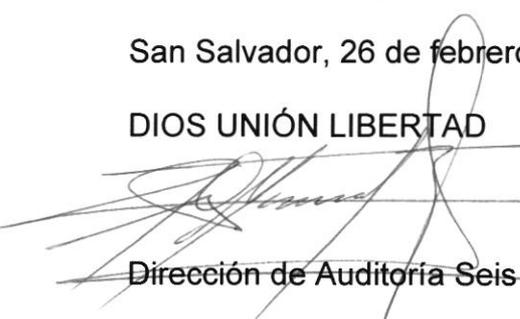
No efectuamos recomendaciones de auditoría.

10. PÁRRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere únicamente a la "Auditoría Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016; y ha sido elaborado para comunicarse a la Defensoría del Consumidor y para uso de la Corte de Cuentas de la República.

San Salvador, 26 de febrero de 2018.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Dirección de Auditoría Seis



Esta es una versión Pública a las cuales se le ha suprimido la información confidencial o declarada reservada de conformidad con la Ley de Acceso a la información pública.



