



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



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
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
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



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
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
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 inadmisibile la denuncia, 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







CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



1

127

MARA QUINTA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA; San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día dieciocho de junio del año dos mil diecinueve.

El presente Juicio de Cuentas número **CAM-V-JC-003-2018**, ha sido diligenciado en base al **INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL, A LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, POR EL PERIODO DEL UNO DE ENERO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DEL DOS MIL DIECISEIS**, realizado por la Dirección de Auditoria Seis de la Corte de Cuentas de la República, contra la Licenciada **YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ**, Presidenta de la Defensoría del Consumidor, quien actuó en la Institución antes referida en el cargo y periodo señalado.

Han intervenido en ésta Instancia la Licenciada **MARIA DE LOS ANGELES LEMUS DE ALVARADO** en sustitución de la licenciada **ROXANA BEATRIZ SALGUERO RIVAS**, y el Licenciado **ELMER ISAAC PORTILLO PORTILLO**, Apoderado General Judicial de la Licenciada **YANCI GUAADALUPE URBINA GONZALEZ**, Presidenta de la Defensoría del Consumidor.

Siendo el objeto de este Juicio de Cuentas, la atribución de Responsabilidad Administrativa, contenida en el Reparo Uno, determinado en contra de la señora **YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ**, Presidenta de la Defensoría del Consumidor, a quien se relaciona en el reparo.

**LEIDOS LOS AUTOS, Y;
CONSIDERANDO QUE:**

I -) Que con fecha veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho, ésta Cámara recibió el Informe de Auditoria en mención, procedente de la Coordinación General Jurisdiccional de ésta Corte, agregado de fs. 3 a fs. 12, el cual se dio por recibido según auto de fs. 13 ordenándose proceder al respectivo Juicio de Cuentas, a efecto de establecer las responsabilidades correspondientes a la servidora actuante, resolución que fue notificada al señor Fiscal General de la República, como consta a fs. 16, todo de conformidad con lo establecido en el Artículo 66 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

II-) De acuerdo a lo establecido en el Artículo 67 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y verificado el análisis del Informe de Auditoría antes relacionado, ésta Cámara



emitió el **PLIEGO DE REPAROS**, CAM-V-JC-003-2018, agregado de fs. 13 a fs. 15 ambos vuelto, iniciado con base en el Informe de Auditoria señalado en el preámbulo de esta sentencia, siendo notificado el Pliego de Reparos al Ministerio Público Fiscal, como consta a fs. 17, ordenándose el Emplazamiento de la servidora actuante señora URBINA GONZALEZ, como consta a fs. 18, a fin de que ejerza su derecho de defensa dentro del plazo de quince días hábiles, posteriores al emplazamiento.

III-) A fs. 19 corre el escrito presentado por la Licenciada **ROXANA BEATRIZ SALGUERO RIVAS**, junto con la Credencial y Acuerdo agregados de fs. 20 a fs. 21, documentos con los cuales legitima su personería para actuar en el presente proceso. Y a fs. 89 el escrito presentado por la licenciada **MARIA DE LOS ANGELES LEMUS DE ALVARADO** en sustitución de la licenciada **ROXANA BEATRIZ SALGUERO RIVAS**. De fs. 22 a fs. 25, corre el escrito presentado por el Licenciado **ELMER ISAAC PORTILLO PORTILLO**, junto con documentos en fotocopia simple anexos de fs. 30 a fs. 56.

A fs. 57 se agrega la resolución pronunciada por esta Cámara, mediante la cual se tuvo por parte a la Licenciada Salguero Rivas, en el presente proceso, como Agente Auxiliar del Señor Fiscal General de la República y por admitidos y agregados los escritos y documentos presentados, no así al Licenciado Elmer Isaac Portillo Portillo, a quien se le previno que, previo a tenerlo por parte en el presente proceso, determine si se encuentra dentro de la prohibiciones establecidas el Art. 67 del CPCM, para ejercer la procuración, y de igual forma, se adhiera a lo que manda el Art. 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y Otras Diligencias, a efecto de presentar la documentación en forma certificada, a manera de ser valorada y tomada en consideración.

A fs. 60 se agrega escrito presentado por el Licenciado Elmer Isaac Portillo Portillo, quien en lo conducente expone: "*****" Que he sido notificado de la prevención que su digna autoridad a notificado, por lo que procedo a evacuar las prevenciones hechas de la siguiente manera: a) Que no me encuentro inhibido parar procurar por no estar comprendido en ninguna de las causales establecidas dentro del Artículo 67 del Código Procesal Civil y Mercantil, b) Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 331 del Código Procesal Civil y Mercantil y 30 de la Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y Otras Diligencias, adjunto al presente los documentos debidamente certificados por notario de fs. 61 a fs. 85, dándose así por subsanada y evacuada la prevención formulada en su contra, según resolución de fs. 86 pronunciada por esta Cámara, admitiéndose y agregándose al presente proceso la documentación presentada, y se le tuvo por parte en el presente Juicio de Cuentas, en su calidad de Apoderado General Judicial de la Licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, Presidenta de la Defensoría del Consumidor, personería que legitima según Testimonio de Escritura Pública de Poder General Judicial agregado de fs. 26 a fs. 29.



IV- ALEGATOS DE LAS PARTES.

De fs. 22 a fs. 25, el Licenciado **ELMER ISAAC PORTILLO PORTILLO**, de generales conocidas expone: "Que tal como lo demuestro con la fotocopia del testimonio del Poder General Judicial que presentó debidamente certificado y que agrego al presente escrito, soy Apoderado General Judicial de la señora: YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ; quién actúo como Presidenta de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, durante el período auditado comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre del dos mil dieciséis. Y es el caso, que mí poderdante ha sido notificada por parte de vuestra digna autoridad para que ejerza su derecho de defensa en cuanto a los hechos que se les atribuyen en el Pliego de Reparos clasificado como CAM-V-JC-003/2018, base legal del presente Juicio de Cuentas; el cual ha sido emitido como consecuencia de los resultados obtenidos del Informe de Auditoría Operacional a la Defensoría del Consumidor, por el periodo del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis, realizado y practicado por la Dirección de Auditoría Seis de la Corte de Cuentas de la República. En esta ocasión, vengo ante Vuestra digna autoridad a mostrarme parte y a contestar en sentido negativo el reparo que presuntivamente se le atribuye a mí representada, al considerar que no es cierto el hecho que dio origen una vez analizado el Informe de Auditoría a que procediera a emitir el correspondiente Pliego de Reparos, atribuyéndoles como consecuencia de ello, el cometimiento de hechos que pueden dar a lugar a ser sujeto de responder por los cuestionamientos contenidos en el citado Pliego de Reparos. En ese orden de ideas, tengo a bien a contestar en sentido negativo el citado pliego de reparos, de la siguiente manera: **REPARO UNICO:** "Incumplimiento en el plazo de admisión de las denuncias por el Tribunal Sancionador"; Según el informe de Auditoria en cuestión, se comprobó que el Tribunal Sancionador al recibir las denuncias provenientes del Centro de Solución de Controversias, no resuelve su admisión en el plazo de cinco días, para determinar si existe o no infracción a la Ley de Protección al Consumidor - en adelante - LPC-, lo que se ha puntualizado como incumplimiento de parte de mi mandante específicamente en lo establecido dentro del art. 69 de la LPC, que instruye como responsabilidad de la Presidencia, el nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría y art. 144 LPC y los arts. 2, 3 y 5 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor. En ese sentido, es preciso establecer que si bien es cierto es competencia de la Presidencia, el nombrar, contratar y remover al personal, función que se ha realizado, de manera consecuente con las medidas de austeridad que se han establecido desde el Ministerio de Hacienda, por el decreto ejecutivo número 58, de fecha doce de mayo de dos mil quince, publicado en el Diario Oficial Número 85, Tomo Número 407, el cual fue reiterado por memorándum de fecha 28 de enero de dos mil dieciséis, fs. 78, en el cual el Señor Presidente de la República, instruye a los titulares - incluida la Defensoría del Consumidor- seguir aplicando los lineamientos para la administración de los presupuestos y fondos que les



fueron asignados a cada una de las instituciones así como, los principios y regulaciones contenidas en la Política de Ahorro y Austeridad para el Sector Público 2015. -véase en anexo 1 a la presente-. fs.61 vto. No obstante, lo anterior es preciso establecer que desde la Presidencia de la Defensoría del Consumidor se realizaron las gestiones para el fortalecimiento y seguimiento al mandato legal que tiene el Tribunal Sancionador de esta Defensoría, acciones que se detallan así: **a) Con respecto al Presupuesto Institucional.** Es relevante mencionar que el Presupuesto de la Defensoría del Consumidor, ha sufrido una reducción en los últimos 4 años, lo que inevitablemente impacta en el desarrollo de las funciones y tareas asignadas a la institución, tal como puede observarse en el cuadro agregado a fs. 22 vuelto, Presupuesto asignado a la Defensoría durante los años 2013-2016, Ante las reducciones de presupuesto continuas desde los últimos 4 años, se han realizado las gestiones respectivas ante la instancia competente, a efectos de obtener refuerzo presupuestario - ver ANEXO 2, nota PRE-DC-C266-15, del 24 de agosto de 2015; FS.46/73 y ANEXO 3, nota PRE-DC-C065-2016 del 24 de febrero de 2016, FS.51/88, sobre todo en atención a que a partir de la reforma realizada a la Ley de Protección al Consumidor, en el año 2013, así como de la aprobación de diferentes marcos normativos que han conferido competencias a la Defensoría, tales como: la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para uso habitacional, Ley de Medicamentos, Ley contra la Usura y la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, se ha incrementado el trabajo institucional, sin embargo, no se obtuvo una respuesta positiva. A pesar de las dificultades presupuestarias, para el año 2016 se designó alrededor del 12% del presupuesto total de la Defensoría, esto es, la suma que asciende a la cantidad de \$609,761.20 para el presupuesto del talento humano asignado al Tribunal Sancionador, lo que representa una inversión institucional considerable e importante para dicho órgano, desde la cantidad total de recursos de los que dispone la Defensoría, y que demuestra el interés y la preocupación de mi mandante en dotar de recursos humanos al mismo. **b) Con respecto a la contratación de personal.** De conformidad con el art. 56 de la LPC, La Defensoría del Consumidor es una institución descentralizada del Gobierno de la República, pero no cuenta con ingresos propios, razón por la que, su presupuesto es financiado con fondos GOES. En este sentido, existen una gama de restricciones impuestas por los lineamientos de las Normas para la Formulación Presupuestaria, que desde hace algunos ejercicios fiscales prohíbe la creación de nuevas plazas con cargo al Fondo General. En específico, las Normas de Formulación Presupuestaria 2016, creadas por la Dirección General de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, establecían en las "Normas específicas de formulación presupuestaria para el Gobierno Central e Instituciones Descentralizadas no Empresariales", 1.1. Remuneraciones, letra "a) Se prohíbe la programación de plazas nuevas con cargo a recursos del Fondo General"; y, "b) Se prohíbe la programación de



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



5 129

aquellas plazas vacantes que son prescindibles para las instituciones, sean éstas financiadas con el Fondo General o Recursos Propios, las cuales deberán ser suprimidas en el proyecto de presupuesto institucional y reorientar los recursos hacia programas y proyectos prioritarios congruentes con el PQD." Como se aprecia de lo anterior, para el año 2016 existían limitantes normativas desde la formulación del presupuesto para la creación de plazas nuevas para la Defensoría del Consumidor, lo que evidentemente genera una recarga de trabajo para todos los empleados institucionales, sobre todo ante el incremento de trabajo generado a partir de la multiplicidad de competencias atribuidas en la LPC y demás normativa que asigna competencias a la Defensoría; y, en concreto al Tribunal Sancionador, que es el único que opera para la atención de la totalidad de demandas de todo El Salvador, es decir, denuncias recibidas del Centro de Solución de Controversias de San Salvador, Santa Ana y San Miguel. En este sentido, no era viable para la Presidencia de la Defensoría la creación de nuevas plazas para el Tribunal Sancionador. Por otro lado, de los datos generados por el mismo Tribunal Sancionador se tiene que para los años 2015, 2016 y 2017 ingresaron 1,143 casos, 1,384 casos y 2080 casos, respectivamente, tal como se aprecia en el gráfico agregado a fs. 23 vuelto. No obstante las dificultades presupuestarias, normativas y de incremento de carga de trabajo existentes para el año 2016, en trabajo conjunto con los miembros del Tribunal Sancionador se realizó un diagnóstico que permitió a esta Presidencia tomar decisiones y realizar acciones en aras de buscar soluciones para evacuar la excesiva carga de trabajo existente, las cuales consistieron en: sustitución de personal en atención al desempeño, redistribución de labores, reacomodación de espacio físico, revisión y actualización del equipo informático, creación de herramientas informáticas, tales como una plataforma compartida para el trabajo de los proyectos de resolución, entre otras. Es fundamental mencionar, que desde la Presidencia de la Defensoría, si se concedió el apoyo solicitado por los miembros del Tribunal Sancionador, en específico, en lo relacionado con la capacidad instalada de personal del Tribunal, esto es, el nombramiento y designación de personal técnico, pues si bien es cierto existieron renunciaciones de personal, así como sustitución de estos en atención a su desempeño, según se comprueba en la nota emitida por la Jefa de la Unidad de Talento Humano el 17 de enero de 2018 - ANEXO 4-, para el 1 de enero del año 2016 el Tribunal Sancionador inició con 11 personas en el cargo de Técnico Legal 1 de la Coordinación Jurídica y 1 Notificador, es decir 12 Técnicos en total; y, finalizó al 31 de diciembre de 2016 con 10 personas en el cargo de Técnico Legal 1 de la Coordinación Jurídica y 2 Notificadores; es decir con 12 personas en total. De ahí que, se discrepa totalmente de lo observado en lo relativo a la falta de apoyo en la capacidad instalada de personal del Tribunal por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para el logro del cumplimiento de plazos establecidas para el Tribunal Sancionador para el año 2016, pues se ha comprobado que se realizaron las gestiones administrativas pertinentes para mantener la plantilla de



técnicos asignados a este, desde los recursos presupuestarios de los que se dispone. En consecuencia, solicito que, a partir de los argumentos anteriormente vertidos y el análisis por su Digna Autoridad, de la documentación que se adjunta, se desvanezca el reparo objeto del presente Juicio de Cuentas. Aunado a lo anterior es preciso establecer también, que los tribunales con jurisdicción administrativa como la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, que controla los actos jurídicos - resoluciones finales- que dicta el Tribunal Sancionador y otros, ha comprendido que la ingente cantidad de trabajo y el poco personal con que los tribunales por lo general cuentan, impiden humanamente cumplir a cabalidad los plazos de ley. Ello se refleja en su propia jurisprudencia fundamentada en la doctrina más actualizada del Derecho que señala que el incumplimiento de algunos plazos de procedimientos como el sancionatorio no invalida las resoluciones ni los actos administrativos pues se consideran "irregularidades no invalidantes". Esta categoría se refiere a aquellos vicios en que incurre la Administración Pública, que, al carecer de la magnitud para contaminar la validez del acto administrativo, no justifican su expulsión del mundo jurídico. Y es que, por regla general, los vicios que son considerados como irregularidades no invalidantes no solo son los defectos de forma intrascendentes, es decir aquellos que no privan al acto de los requisitos indispensables para alcanzar su fin; sino también los relativos a los plazos o tiempos de tramitación salvo que el termino fijado resulte ser de un carácter esencial, como la instrucción en el ámbito penal, aspecto que no aplica para dictar las resoluciones del Tribunal Sancionador. Para mayor ilustración sobre la doctrina señalada, la sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en el proceso de referencia 43- 2008, en su sentencia de fecha once de julio de dos mil diez, estableció que: "Si bien es cierto los plazos establecidos en la ley para emitir las resoluciones administrativas son un elemento reglado del acto y la Administración Publica esta llamada a cumplirlos, no puede afirmarse que el acto que surge cuando hay una dilación indebida en el procedimiento (en virtud del incumplimiento de tales plazos) es ilegal automáticamente por tal motivo, ya que tal afectación en la mayoría de casos se configura como una irregularidad no invalidantes". Dicho criterio ha sido sostenido por la referida Sala en las sentencias dictadas en los procesos 227-2007, del 25/05/2011, 56-2006 del 25/07/2009 y 351 -c-2004 del 27/02/2007. En definitiva, un incumplimiento de plazos sería invalidante y trascendente si se disminuyera la efectiva y real defensa del inculpado o denunciado, anulándosele sus garantías procesales y sustanciales, lo que incidiría en la resolución de fondo, situación que de ninguna manera ha ocurrido al sobre pasar los plazos establecidos en la ley, pues si se observa, en el 100% de los casos tramitados en el Tribunal Sancionador se les ha garantizado y salvaguardado todos los derecho de audiencia y defensa a las partes, se les faculto para la proposición de pruebas y se les corrió los traslados respectivos frente a cualquier impugnación procesal, agotando, a la vez, todos los medios necesarios para notificarles personalmente de la admisión de la



7 130

denuncia, inclusive utilizando a diferentes entidades gubernamentales para que proporcionaran direcciones donde poder ubicar a los usuarios, en caso de no contarse con ellas.

V- ALEGATOS DE LA FISCALIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

La Licenciada **Maria de los Ángeles Lemus de Alvarado**, al emitir su opinión respecto a los reparos detallados, argumento a fs. 404 a 406, lo siguiente: "con relación al **REPARO UNO**: Hallazgo 1. INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ADMISION DE LAS DENUNCIAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR. Con responsabilidad administrativa, en fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, la representación fiscal en su intervención manifestó: "la argumentación y documentación aportada no desvanecen el hallazgo en tanto que la deficiencia señalada en el pliego de reparos **es la falta de atención efectiva por parte de la Presidencia de la Defensoría el consumidor para dotar recursos al área del Tribunal Sancionador, de manera que se de atención oportuna a las denuncias interpuestas por los usuarios demandantes**; no obstante, el Abogado mencione gestiones administrativas realizadas, se observa que son: Solicitud de explicación o consultas sobre aplicación de las Políticas de Ahorro y Austeridad para el Sector Público, así como solicitud de refuerzo presupuestario(en general). No existiendo nada concreto respecto de acciones por Presidencia que desvanezcan el hallazgo, es decir que efectivamente compruebe el interés enfocado para se cumpla con los plazos de admisión de las denuncias señalados en el reparo. Sin embargo, en resolución de las ocho horas con quince minutos del día quince de enero de dos mil diecinueve esta Cámara resolvió, tener por evacuada la audiencia conferida a la representación fiscal y ordena para mejor proveer Reconocimiento Judicial para el día 12 de febrero de 2019, al amparo del art. 390 del Código Procesal Civil y Mercantil, **"a fin de comprobar la Valoración de Riesgos y Plan estratégico sobre las acciones o medidas para la Divulgación del Sistema de Planificación Participativa y de Divulgación de los planes de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor"**. Teniéndose como resultado en el momento de la diligencia que a los señores Jueces por parte del Licenciado Pablo José Zelaya Meléndez Asesor de Presidencia "se proporcionó el Plan de Gestión de Riesgos Institucional del año 2018, implementado a partir del año dieciocho" (ello consta en el acta de inicio de las nueve horas del día 12 de febrero de 2019 con hora de cierre a las doce horas del mismo día.). En razón de lo antes expuesto, la representación fiscal ratifica lo expuesto en escrito en fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, en tanto que la existencia del instrumento cuyos efectos son a partir del año 2018 ratifican el hallazgo determinado el equipo auditor consistente en la falta de atención efectiva por parte de la Presidencia de la Defensoría el consumidor, en el tiempo y

espacio auditado, considerando además que al momento de la auditoria el equipo auditor trabaja, examina y verifica los insumos que le son proporcionados por los entes auditados. En virtud de lo antes expuesto, se ratifica la opinión vertida con fecha dieciséis de agosto de dos mil dieciocho, en el sentido que la representación fiscal solicita que en sentencia se condene a la servidora al pago de la Responsabilidad Administrativa correspondiente en de conformidad a los artículos 54, 69, y 107 de La Ley de La Corte de Cuentas de la República".

VI- FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Esta Cámara de acuerdo a los argumentos expuestos por la servidora actuante, reconocimiento judicial, opinión fiscal vertida, y análisis a la prueba de descargo presentada, se emite la consideración del reparo atribuido de la siguiente manera: **REPARO UNO. Responsabilidad Administrativa. "INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ADMISIÓN DE LAS DENUNCIAS POR EL TRIBUNAL SANCIONADOR"**. Según Informe de Auditoria se comprobó 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. Esta Cámara de acuerdo a los argumentos expuestos por el Apoderado de la Licenciada YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ; Presidenta de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, expone entre otros aspectos que si bien es cierto era facultad de la presidenta nombrar, contratar o remover personal de la Defensoría del Consumidor, se siguieron los lineamientos presidenciales exigidos para la austeridad del presupuesto de la misma institución; sin embargo afirma que durante el año dos mil dieciséis hicieron las gestiones pertinentes en cuanto a la obtención de un incremento en el presupuesto para el año siguiente y así cumplir con la finalidad de fortalecer y darle seguimiento al mandato legal de la Defensoría; por otra parte sostiene que en cuanto a la contratación de nuevo personal según su ley no dispone de fondos propios, ya que depende de fondos GOES, por lo que sostiene que existe una gama de limitaciones impuestas por los lineamientos de las Normas para la Formulación Presupuestaria, que desde hace unos periodos fiscales prohíbe la creación de nuevas plazas con cargo al Fondo General. Sobre lo atribuido los **Suscritos Jueces**, consideramos que la defensa ejercida por la reparada, a través de su apoderado, afirman que se realizaron una serie de acciones y gestiones para corregir la condición planteada por el Auditor, ya que esta se refiere a que el Tribunal Sancionador al recibir las denuncias provenientes del Centro de Solución de Controversia, no resolvían su admisión en el plazo de cinco días, para determinar si existía o no infracción a la Ley de Protección al Consumidor, para lo cual los Auditores señalaron como criterio incumplido lo establecido en el Art. 69 literal g) de la **Ley de Protección al Consumidor**, que dentro de las Atribuciones del Presidente están: "*Corresponde al*



*Presidente, entre otras funciones: "Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría", señalando que dicha deficiencia se originó debido a la falta de atención efectiva por parte de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, para dotar de recursos al área del Tribunal Sancionador, de manera que se diera atención oportuna a las denuncias interpuestas por los usuarios; en ese sentido, para mejor proveer, se ordenó en auto de fs. 93, la práctica de **Reconocimiento Judicial**, con la finalidad de comprobar la Valoración de Riesgos y Plan Estratégico sobre las acciones y medidas para la divulgación del Sistema de Planificación Participativa y de Divulgación de los Planes, durante el periodo del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor; por lo que en el Acta agregada a fs. 99, se obtuvo como resultado de la misma, al ser atendidos por el Licenciado Pablo José Zelaya Meléndez, Asesor de Presidencia, quien proporcionó el Plan de Gestión de Riesgos del año dos mil dieciocho, en el cual se constató que durante el examen de auditoría, el equipo de trabajo no verificó los documentos técnicos de la Institución, a efecto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las denuncias recibidas en el periodo objeto de examen, las cuales cumplieran los criterios de Auditoría Gubernamental; no obstante, que la falta de presupuesto constituye un elemento de la mora del Tribunal Sancionador, esta no es la principal causa, ya que se debe tomar en cuenta entre otros aspectos, la valoración de riesgos para el cumplimiento de los objetivos según los documentos técnicos institucionales, los cuales ahora se encuentran estipulados en el Plan de Gestión de Riesgos Institucional, implementado a partir del año dos mil dieciocho, pero que el proceso de creación dio inicio en el año dos mil dieciséis, el cual se agrega en el presente juicio de fs. 100 a 119, como prueba instrumental, la cual al ser analizada y valorada se determina que si existía una Valoración de Riesgos y Plan Estratégico sobre las acciones y medidas para la divulgación del Sistema de Planificación Participativa y de Divulgación de los Planes Estratégicos, de acuerdo a lo establecido en los Artículos 26 y 27 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, en su Capítulo II, referente a las Normas Relativas a la Valoración de Riesgos, que dentro de la Matriz de Gestión de Riesgos Institucional del año dos mil dieciocho, se verificó que se estableció como identificación de riesgo la Resolución Tardía de los Procedimientos Sancionatorios, los cuales a su vez se establece las Acciones para el tratamiento del Riesgo, dentro de las cuales se encuentran: a) solicitar el incremento de recurso humano, 2) sugerir reformas a la Ley de Protección al Consumidor, 3) realizar reuniones para homologar criterios entre el personal, 4) elaborar e implementar el uso de formatos homogéneos para las resoluciones que sean posibles, y 5) tomar medidas para evitar el uso de elementos distractores en horas laborales. En razón de lo antes expuesto se determina, que, en la condición señalada, se ha demostrado que la falta de personal no fue la causa principal para que se ocasionara la demora en la atención brindada*



oportunamente el servicio a los usuarios demandantes, pero que sin embargo se tomaron las medidas necesarias para su mejoramiento, por lo que de acuerdo a lo establecido en el Art. 390 del Código Procesal Civil y Mercantil, y atendiendo a la procedencia de la prueba judicial realizada, por lo que los suscritos estimamos que es dable darle el mérito correspondiente a dicho medio de prueba, pues se ha constatado que se dio cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 26 de las Normas Tecinas de Control interno Especificas de la Defensoría del Consumidor**, que establece: *"La defensoría construirá y sustentara a partir de la valoración de riesgos, un Sistema de Planificación Participativa y de Divulgación de los Planes, este se llevara a cabo con la participación del personal clave, según corresponda y se elaborara las acciones a seguir, considerando la misión, visión, objetivos y metas institucionales, dichos planes estarán en concordancia con el Presupuesto Anual, pudiendo realizarse en ambos documentos los ajustes necesarios en cualquier momento del año"*; en razón de ello es importante aclarar que de acuerdo a lo plasmado en la Matriz de Gestión de Riesgos Institucional del año dos mil dieciocho, se determinaron diferentes causas de riesgo, entre las cuales se encuentran: 1) el alcance de las competencias del Tribunal Sancionador en cuanto a materia de conocimiento y territorio, 2) la creciente carga laboral que supera la capacidad instalada, 3) la estructura organizativa del Tribunal Sancionador, 4) el diseño legal de los procedimientos aplicables no concuerden con los plazos establecidos en la ley, y 5) los reprocesos; los cuales pertenecen a los riesgos identificados del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, por lo que al analizar y valorara dicha matriz, se deduce que durante la ejecución del examen de auditoria, el equipo de Auditoria no verificó los documentos necesarios y técnicos que estaban en ese momento en desarrollo y elaboración de la Institución, a efecto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las denuncias recibidas en el periodo examinado, las cuales cumplieran los criterios de Auditoría Gubernamental; por lo que es oportuno mencionar que la falta de presupuesto solo constituye un elemento de la mora señalada en la condición de mérito del Tribunal Sancionador, ya que esta no es la principal causa como ya se expuso por parte de los Auditores, pues se ha comprobado que dichos procesos no dependían únicamente del personal asignado a dicho Tribunal; razón por la cual sería contra derecho establecer una responsabilidad hacia la servidora actuante, cuando el Auditor no cumplió con lo establecido en el Art. 47 inciso segundo de la Ley de esta corte, ya que dicha sanción no estaría dentro del Principio de Legalidad, ya que este principio es fundamental del derecho público conforme al cual todo ejercicio de potestades debe sustentarse en normas jurídicas que determinen un órgano competente y un conjunto de materias que caen bajo su jurisdicción, ya que este mismo garantiza la seguridad jurídica. En ese sentido y de acuerdo a lo estipulado en el artículo 69 inciso 1 de la Ley de esta Corte, y con base a lo descrito anteriormente y en concordancia con los principios de legalidad,



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

11



debido proceso y derecho de defensa, es procedente desvanecer la responsabilidad administrativa atribuida.

POR TANTO: De conformidad con los Arts. 14 y 195 de la Constitución de la República de El Salvador, Arts. 217 y 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, Arts. 54, 57, 59, 66, 67, 68, 69 y 107 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, esta Cámara **FALLA:** I-) **DECLÁRESE DESVANECIDA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, contenida en el **REPARO NUMERO UNO**, en consecuencia, **ABSUELVASE** a la Licenciada **YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ**, Presidenta de la Defensoría del Consumidor. Y II-) **Apruébese** la gestión realizada por la funcionaria antes señalada durante el periodo del **uno de enero al treinta y uno de diciembre del dos mil dieciséis**, y Librese la Ejecutoria correspondiente de Ley.

NOTIFIQUESE.



Ante Mí,



Secretaría de Actuaciones,

CAM-V-JC-003 - 2018
Fiscal. Licda. María de los A. Lemus de Alvarado
Ref. Fiscal: 92-DE-UJC-12-2018
Hac.





CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



MARA QUINTA DE PRIMERA INSTANCIA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA: San Salvador, a las ocho horas con quince minutos del día cuatro de septiembre del año dos mil diecinueve.

Habiendo transcurrido el término legalmente establecido de conformidad con el Art. 70 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, sin que las partes hayan interpuesto recurso alguno contra la Sentencia Definitiva, pronunciada a las nueve horas con cincuenta minutos del día dieciocho de junio del año dos mil diecinueve, la cual consta de fs. 127 a fs. 132; en consecuencia, esta Cámara **RESUELVE: Declárase Ejecutoriada** la misma y al efecto líbrese la Ejecutoria respectiva. Remítase el presente expediente al **Organismo de Dirección de esta Corte de Cuentas**, para que emita el respectivo finiquito de Ley, de conformidad con el Art. 93 de la citada Ley.

NOTIFIQUESE.



Ante mí,

Secretaría de Actuaciones.



CAM-V-JC-003-2018

Hac.

Ref. Fiscal. 92-DE-UJC-12-2018.



10

11

12

13

14

15