



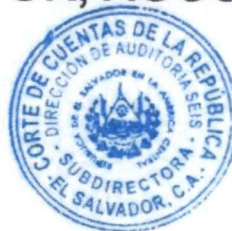
CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

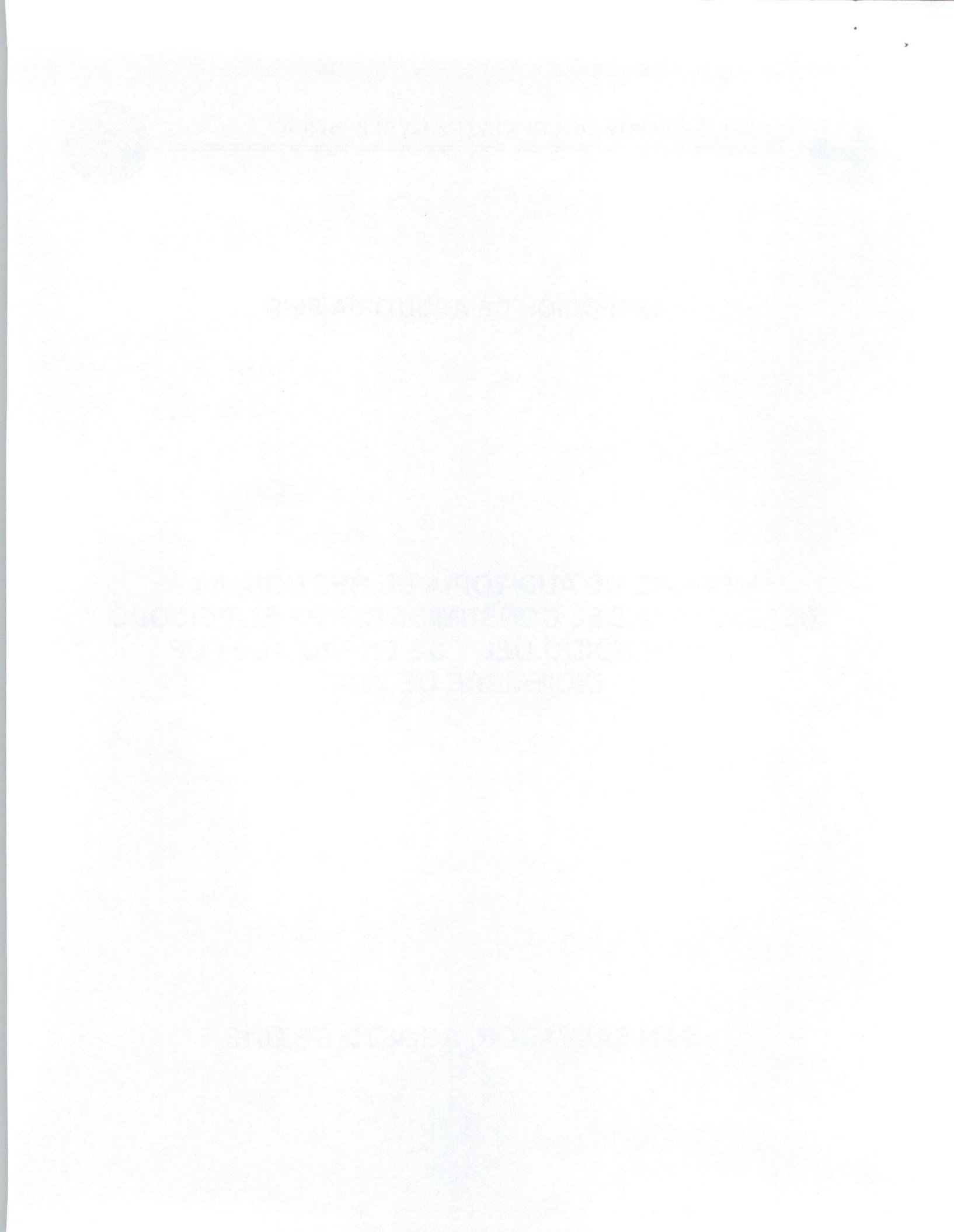


DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SEIS

**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

