



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Resultado de auditorías externas realizadas por la empresa AENOR, al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2019

DATOS GENERALES
<p>DATOS DE LA ORGANIZACIÓN Nombre de la Organización: Defensoría del Consumidor. Dirección: Calle Circunvalación #20 Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, San Salvador, El Salvador.</p> <p>EQUIPO AUDITOR Equipo de auditores asignados por AENOR.</p> <p>CRITERIOS DE AUDITORIA. Requisitos de las normas de sistema de gestión de referencia. Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p>
<p>Alcance Proceso de Atención de Controversias de Consumo, para los medios alternos de solución de controversias de avenimiento y conciliación sobre denuncias de casos individuales presenciales.</p>
<p>Confirmación sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinar la conformidad del sistema de gestión de la Institución auditada, o partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría.• Determinar su capacidad para asegurar que la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (teniendo siempre presente que una auditoría de certificación de un sistema de gestión, no es una auditoría de cumplimiento legal).• Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables en relación al cumplimiento de los objetivos especificados; y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora.
<p>Resultados: aspectos a destacar</p> <p>AÑO 2015 Resumen ejecutivo de auditoría: El informe contempla la ampliación del alcance para las oficinas de Santa Ana y San Miguel, así como la Dirección de Descentralización.</p> <p>OPORTUNIDAD DE MEJORA Para el personal técnico de recepción, estandarizar la imagen corporativa que se proyecta ante el consumidor. Ejemplo: Oficina regional de occidente, uniforme y carnet.</p> <p>OBSERVACIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• Para las oficinas regionales, aunque existe una participación directa dentro de los objetivos de calidad, no se cuenta con una planificación específica por parte de la región para el cumplimiento de las metas asociadas al mismo, ya que sus resultados pueden variar de un



centro a otro, además, dentro de la planificación general, no se ha contemplado a la participación de los gerentes regionales.

- En relación a las quejas se evidencio que, aunque se ha definido la remisión semanal a la unidad de transparencia, Queja (17/2015) documentada 13/08/2015 remitida a Transparencia el 22/09/2015 (Santa Ana Gerencia nueva desde agosto 2015).
- En la Oficina Regional de Santa Ana, aunque se cuenta con un análisis en relación a encuesta de satisfacción diaria remitida por planificación y calidad, falta documentar las acciones generales, que demuestran un resultado muy bueno del proceso Ej. promedio de 93 casos cerrados en agosto a promedio de 208 casos cerrados en octubre.

NO CONFORMIDADES

En referencia a Desempeño de procesos.

En oficina regional de occidente, al momento de auditoria no se tiene claro los resultados y cálculos de indicadores y no se cuenta con un análisis de causas y acciones tomadas para los incumplimientos presentados en abril, junio, julio 2015.

AÑO 2016

NO CONFORMIDAD

Para competencia

- No se cuenta con evidencia en experiencia remitida a talento humano de la inducción específica del Técnico Legal II occidente de ingreso 04.07.2016.

AÑO 2017

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- Sería interesante, definir las principales temáticas a desarrollar con los técnicos de recepción de los centros de solución de controversias, estableciendo un plan de los temas a impartir.

OBSERVACIONES

No se encontraron observaciones para la oficina regional de occidente.

NO CONFORMIDAD

No se encontraron No conformidades para la oficina regional de occidente.

AÑO 2018

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- En cuanto a las evaluaciones internas al personal técnico en oficinas regionales y centro, valdría la pena establecer una sistemática y programación de cuantas evaluaciones se realizan, etapa del proceso evaluada, y seguimiento o análisis de los resultados Ej. Agencia San Miguel.

OBSERVACIONES

Para el área de servidores

- Se evidencia en Oficina Santa Ana, presencia de insecto muerto y acumulación de residuos de madera a causa de polilla.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

NO CONFORMIDAD

No se encontraron No conformidades para la oficina regional de occidente.

AÑO 2019

OPORTUNIDAD DE MEJORA

No se encontraron No conformidades para la oficina regional de occidente.

OBSERVACIONES

Durante el monitoreo de escucha de audiencias de conciliación.

- En regional Santa Ana se evidencian toma corriente en malas condiciones en sala de conciliación.

NO CONFORMIDAD

No se encontraron No conformidades para la oficina regional de occidente.