



Resultado de Auditorías externas realizadas por la OSN, al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2020 al 2021

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 Auditores asignados por OSN.</p> <p>CRITERIOS DE AUDITORIA. Requisitos de las normas de sistema de gestión de referencia. Requisitos de las partes interesadas 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>Objetivos de la auditoria</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none">• Confirmar que el sistema de gestión ha sido planeado para cumplir los requisitos de la norma de referencia, incluyendo la revisión de la documentación del sistema de gestión;• Confirmar que el sistema de gestión está diseñado para alcanzar los objetivos de la política de la organización;• Obtener información pertinente para dar a la etapa 2 efectividad y planeación.• Evaluar el estado de preparación del sistema de gestión para la auditoría etapa 2, incluyendo una evaluación de la planeación y desempeño de la auditoría interna y la revisión por la dirección y establecer el nivel general de implementación del sistema de gestión.• Proporcionar retroalimentación a la organización para facilitar la mejora continua. <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar que el sistema de gestión certificado continúa cumpliendo con los requisitos establecidos en el esquema de certificación y a la norma de referencia.• Verificar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y resultados previstos por la organización.• Confirmar que la organización sigue sus políticas, objetivos y procedimientos.• Verificar el progreso de las actividades planificadas por la organización, dirigidas a la mejora continua.• Verificar la continuidad en el control operacional.• Revisar cualquier cambio realizado por la organización respecto al alcance certificado.• Verificar la planeación y realización de auditoría interna y revisión por la dirección.• Verificar la utilización de marca y/o cualquier otra referencia a la certificación.



Resultados: aspectos a destacar

AÑO 2020

Se logra evidenciar en lo relacionado a la satisfacción del cliente en el apartado de la revisión por la dirección que todas las oficinas superan la meta promedio: Regional Santa Ana: 9.47

OPORTUNIDAD DE MEJORA

No se encontraron observaciones para la oficina regional de occidente.

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 2021

- Se logra evidenciar en lo relacionado a la satisfacción del cliente en el apartado de la revisión por la dirección que todas las oficinas superan la meta promedio: Regional Santa Ana: 9.0
- Se logra evidenciar en lo relacionado a la Mejora continua, Innovación: Relacionado a la ampliación de buenas prácticas que se realizan en oficina en un ámbito nacional, como es el caso de la Unidad de Casos Colectivos, a las oficinas regionales. Fecha de implementación: 26 de marzo 2021; en cuanto a la capacitación y en proceso la identificación y tramitación de casos colectivos en Gerencias Regionales, esta finalizará el 23 de diciembre de 2021.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

No se encontraron observaciones para la oficina regional de occidente.

OBSERVACIONES

No se encontraron observaciones para la oficina regional de occidente.

NO CONFORMIDAD

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