



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

**Resultado de auditorías internas realizada por la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC), al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2021.**

<b>OBJETIVO:</b>
Realizar la auditoría interna al sistema de gestión de la calidad del Proceso de Atención de Controversias de Consumo, al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente en los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 para verificar que su sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
<b>ALCANCE:</b>
-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, al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente en los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.  Sede de la Defensoría del Consumidor: -Gerencia Defensoría Regional de Occidente - GDROc (Centro de Solución de Controversias): Octava Avenida Sur entre Novena y Séptima calle Poniente N° 23, Barrio San Sebastián, Santa Ana, El Salvador.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>
Audidores internos del sistema de gestión de la calidad, calificados en el Padrón de Auditores de la Defensoría del Consumidor.
<b>AGENDA DE LA AUDITORÍA:</b>
Según PROGRAMA DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PLAN DE AUDITORIA INTERNA ANUAL, ISO 9001.
<b>RESULTADOS: ASPECTOS A DESTACAR:</b>
<b>En el año 2015:</b>  Auditoría 01:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. El personal conoce la política de la calidad y su contribución a la misma.</li><li>2. El personal conoce el indicador de la calidad asociado al Proceso Atención de Controversias de Consumo.</li><li>3. El personal conoce e implementa las etapas y actividades definidas en el Proceso Atención de Controversias de Consumo para la tramitación de denuncias en avenimiento y conciliación.</li><li>4. Los registros de los cuales se obtiene el valor de los indicadores de la calidad son obtenidos del Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA).</li><li>5. La base de datos de la cual se obtiene el valor de los indicadores del proceso Atención de Controversias de</li></ol>



**Resultado de auditorías internas realizada por la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC), al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2021.**

Consumo es generada y de común acceso para los diferentes de Centros de Solución de Controversias.

6. Se han realizado mejoras al Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA) de tal forma que es posible identificar por tipo el reclamo que ha ingresado (Denuncia, Derivación y Gestión), así como la identificación de aquellas atenciones en las cuales un consumidor interpuso más de un reclamo.
7. El Centro de Solución de Controversias de Santa Ana realiza supervisiones para asegurar la aplicación de los criterios de calidad y calidez definidos en el Proceso Atención de Controversias de consumo para cada una de las etapas de tramitación de denuncias.

**Auditoría 02:**

1. El personal de los Centros de Solución de Controversias, así como personal que colabora realizando prácticas jurídicas está apropiado de la política de la calidad desde las funciones que ejecutan.
2. El personal de los Centros de Solución de Controversias, así como personal que colabora realizando prácticas jurídicas conoce los indicadores de la calidad asociados al proceso.
3. El personal de los Centros de Solución de Controversias está apropiado de los documentos normativos del proceso Atención de Controversias de Consumo, así como de su ubicación en el SINCO.
4. Existe uso adecuado de formularios normativos en los Centros de Solución de Controversias.
5. El personal de los Centros de Solución de Controversias conoce la persona designada como representante de la dirección.

**En el año 2016:**

1. En el ámbito de la versión ISO 9001:2015, el pensamiento del riesgo es un aspecto a considerar en el año 2017 en el sistema de gestión de la calidad.
2. Se cuentan con resultados actualizados de indicadores del sistema de gestión, para el esquema de certificación bajo la ISO 9001:2008.

**En el año 2017:**

1. El Sistema de Gestión se actualiza de forma permanente, demostrando así un sistema que se actualiza periódicamente.
2. El personal posee acceso vía electrónica a la documentación relativa al sistema de gestión, cada día se avanza hacia un sistema amigable con el medio ambiente y con acceso oportuno.
3. Los registros están ordenados de acuerdo al índice de registros y son fácilmente recuperables.
4. Se demuestra trabajo en equipo y buena relación entre el personal que interactúa en el sistema de gestión.
5. Es demostrable el conocimiento y manejo de los procedimientos que están a cargo de cada uno de los responsables de ejecutarlos. La socialización de la información se ha vuelto una buena práctica.

**En el año 2018:**

1. El sistema de gestión de la calidad de la Defensoría cuenta con una gestión de riesgos con alcance institucional, adecuada, con enfoque de procesos y alineada a sus objetivos institucionales.
2. El personal posee acceso vía electrónica a la documentación relativa al sistema de gestión de la calidad a



## **Resultado de auditorías internas realizada por la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC), al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2021.**

través de intranet (SINCO), cada día se avanza hacia un sistema que optimiza los recursos tecnológicos y con acceso oportuno.

3. El Sistema de Gestión mejora de forma permanente, es importante destacar que en muchos procesos la implementación de mejora ha superado la actividad documental, de tal manera que se “documenta lo que se hace”, demostrando así un sistema que mejora periódicamente.
4. El control de los registros está normado y en la mayoría de los procesos institucionales implementado y cada vez más ampliando su alcance tanto para los archivos de gestión y central.
5. En general se demuestra trabajo en equipo y buena relación entre el personal que interactúa en el sistema de gestión de la calidad, lo que facilita la gestión y la comunicación.
6. Es demostrable el conocimiento y manejo de los procesos y procedimientos que están a cargo de cada uno de los responsables de ejecutarlos. La socialización de la información se ha vuelto una buena práctica antes de ponerlos en marcha e incluso el diseño de los instrumentos normalmente se realiza con la colaboración de todos los que intervienen en la operación.

### **En el año 2019:**

1. El sistema de gestión de la calidad para el proceso de Atención de Controversias de Consumo cuenta con una gestión de riesgos, el cual posee un alcance institucional, adecuado y con enfoque de procesos.
2. El personal posee acceso vía electrónica a la documentación relativa al sistema de gestión de la calidad a través de intranet (SINCO), se facilita el acceso oportuno a la documentación.
3. En general se demuestra trabajo en equipo y buena relación entre el personal que interactúa en el sistema de gestión de la calidad, lo que facilita la gestión y la comunicación.

### **En el año 2020:**

1. El sistema de gestión de la calidad para el proceso de Atención de Controversias de Consumo mantiene una gestión de riesgos a nivel institucional.
2. El personal de la Defensoría del Consumidor posee acceso vía electrónica a la documentación relativa al sistema de gestión de la calidad a través de intranet (SINCO), se facilita el acceso oportuno a la documentación para la realización de todas las operaciones consideradas en el sistema institucional.
3. Es comprobable el conocimiento de documentos normativos que componen el sistema de gestión de la calidad por cada uno de los responsables de implementarlos. La socialización de la información se ha vuelto una cultura antes de ponerlos en marcha e incluso el diseño de los instrumentos se realiza con la colaboración de todos los que intervienen en la operación, son comunicados a todos los empleados de la institución por medio de correo electrónico y socializados a iniciativa de cada dueño de proceso según la criticidad de los mismos.

### **En el año 2021:**

1. El sistema de gestión de la calidad para el proceso de Atención de Controversias de Consumo mantiene una gestión de riesgos a nivel institucional y con varios años de implementación, un alcance definido y orientado a un enfoque de procesos.
2. La documentación relativa al sistema de gestión de la calidad institucional, se encuentra disponible en



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### **Resultado de auditorías internas realizada por la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC), al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2021.**

forma electrónica para todo el talento humano, a través de la intranet (SINCO), facilitando el acceso seguro y oportuno que permiten la realización de todas las operaciones consideradas en el sistema institucional. La documentación contiene un número significativo de versiones, lo cual demuestra la permanente revisión y/o actualización de la base normativa.

3. Se constató el conocimiento y participación del talento humano auditado, en relación a la filosofía institucional y los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad. El talento humano identifica con claridad su contribución a los objetivos e indicadores de calidad de su área organizativa.
4. El sistema de gestión de la calidad para los procesos de Atención de Controversias de Consumo, ha documentado un análisis del impacto del COVID-19 relativo al desempeño del sistema de gestión institucional, que a pesar que la institución ha permanecido en primera línea atendiendo necesidades de la población durante la pandemia, esta situación ha mejorado su gestión utilizando recursos tecnológicos y de bioseguridad a su propio sistema.

#### **RESULTADO GENERAL (Hallazgos):**

En el año **2015**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría. Sin embargo, el resultado reflejado en este informe indica el analizar los hallazgos detectados y a emprender las acciones necesarias para su corrección.

En el año **2016**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría.

En el año **2017**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría. Sin embargo, el resultado reflejado en este informe indica el analizar los hallazgos detectados y a emprender las acciones necesarias para su corrección.

En el año **2018**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría.

En el año **2019**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría.

En el año **2020**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría.

En el año **2021**, el Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría.



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

**Resultado de auditorías internas realizada por la Unidad de Planificación y Calidad (UPYC), al Centro de Solución de Controversias, Oficina Regional de Occidente, periodo del año 2015 al 2021.**

**CONSIDERACIONES:**

El sistema de gestión ha sido auditado tomando como base un enfoque de procesos, los objetivos de auditoría, los requisitos de las normas de referencia, toda la documentación del sistema, requisitos legales y reglamentarios. Utilizando la metodología de entrevistas, observación directa, revisión de la documentación y los registros.

La auditoría interna de calidad identifica la realidad de un momento determinado, por lo que es necesario mantener funcionando el sistema de gestión de calidad por parte de los responsables de cada uno de los procesos, garantizando así, mantener la certificación, y brindar el mejor servicio de calidad a los usuarios.