



**PRIMERA EVALUACIÓN A LA IMPLANTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL  
INFORME MJTI-UAI-INF. N° 028/2022 DE PRONUNCIAMIENTO DE LA AUDITORÍA  
OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DE LOS RESULTADOS DE LAS OPERACIONES  
FORMULADAS EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA  
DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR - GESTION 2021**

**RESUMEN EJECUTIVO**

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, correspondiente a la gestión 2024, hemos efectuado la primera evaluación a la implantación de las recomendaciones del informe MJTI-UAI-INF. N° 028/2022 de Pronunciamento de la Auditoría Operacional sobre la eficacia de los Resultados de las Operaciones formuladas en el Plan Operativo Anual del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor - Gestión 2021.

Las recomendaciones reportadas presentan los siguientes resultados:

RECOMENDACIONES		RESULTADO
CUMPLIDAS INFORME MJTI-UAI-INF N°28/2022		9
1	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.1 ATENDER RECLAMACIONES DE USUARIOS/AS Y CONSUMIDORES/AS</b> En la determinación de operaciones y tareas específicas para alcanzar la acción a corto plazo (relacionados a reclamaciones) y sus resultados para el Área de Asesoramiento y Atención al Usuario y Consumidor, las mismas deben ser: concretas, de orden cuantitativo, simples, medibles, realistas; identificando responsables, tiempo (termino y finalización) y medios de verificación, con el fin de permitir su seguimiento, cuantificación, verificabilidad y toma de decisiones por el personal jerárquico.	CUMPLIDA
2	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.1 ATENDER RECLAMACIONES DE USUARIOS/AS Y CONSUMIDORES/AS</b> Analizar y ajustar el "Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor", considerando como mínimo: responsables de elaboración, revisión y aprobación, instrumentos que debe utilizar en cada proceso de reclamación por los diferentes medios (escrita, vía telefónica, aplicación móvil, u otros) y que se distinga de las orientaciones jurídicas, procedimientos de seguimiento, de apertura de casos con número y/o código correlativo, consolidación y archivo, estableciendo plazos.	CUMPLIDA
3	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.1 ATENDER RECLAMACIONES DE USUARIOS/AS Y CONSUMIDORES/AS</b> Una vez ajustado el mencionado Reglamento, gestionar la aprobación y difusión al interior del VDDUC para su implementación y cumplimiento obligatorio.	CUMPLIDA
4	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.1 ATENDER RECLAMACIONES DE USUARIOS/AS Y CONSUMIDORES/AS</b> Efectúe un análisis a los términos generales para la contratación del personal eventual para los Centros de Atención al Usuario y Consumidor del interior del país, específicamente a aspectos de formación profesional y experiencia laboral de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, con el fin de fortalecer el Área de Asesoramiento y Atención al Usuario y Consumidor.	CUMPLIDA
5	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.2 REALIZAR VERIFICATIVOS DE SOCIALIZACIÓN</b> En la determinación de operaciones y tareas específicas para alcanzar la acción a corto plazo (relacionados a verificativos de socialización) y sus resultados, las mismas deben ser concretas de orden cuantitativo, simples, medibles, realistas; identificando responsables, tiempo (termino y finalización) y medios de verificación, con el fin de permitir su seguimiento, cuantificación y verificabilidad y toma de decisiones por personal jerárquico.	CUMPLIDA
6	<b>OPERACIÓN 3.1.2.1.2 REALIZAR VERIFICATIVOS DE SOCIALIZACIÓN</b> Analizar y ajustar el "Reglamento de Verificación de Servicios y Productos en Aplicación del Derecho a la Información y Prevención de Publicidad e Información Engañosa o Abusiva", considerando como mínimo: responsables de verificación, revisión y autorización, instrumentos que debe utilizar en cada proceso de verificativos (socialización, verificación, acta de verificación y/o control, boletas de infracción, boletas de imposición de medidas precautorias, boletas de amonestación), procedimientos de seguimiento hasta los resultados, procedimientos de archivo de la documentación generada, estableciendo plazos.	CUMPLIDA

