



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2010 - MAYO 2011



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN.



INFORME DE LABORES **JUNIO 2010 - MAYO 2011**



“Esta Política Nacional de Protección al Consumidor... y las reformas a la Ley de Protección al Consumidor que promovemos, buscan corregir viejas prácticas de nuestro mercado que no han permitido la sana competencia, ni la mejora de la calidad en los productos y servicios”.

(Fragmento de discurso presidencial del 18 de agosto de 2010).



Mauricio Funes
Presidente
República de El Salvador

Equipo redactor

Fausto Valladares
José Armando Flores Alemán
Manuel Antonio Vides Moreno
Silvia Soledad Orellana Guillén
Yanci Guadalupe Urbina González

Colaboración

Ana Patricia Silva Orellana
Ada Aurora Marquina Arce
Ana María de Jovel
Carlos Enrique Vargas Gálvez
Carlos Ernesto Rugamas Pérez
Carmen María Saprissa Call
Cecilio Vidal Sibrián
Clelia Díaz Barrera
Héctor Leonel Morán Ascencio
Ivette Elena Cardona Amaya
Juan José Rivas Ángel
Julio Humberto Aquino Castillo
Julio Ernesto Sigüenza Tobar
Luisa María Solano de Martínez
Mario Antonio Escobar Castaneda
Nelson Armando Guzmán Mendoza
Ricardo Arturo Salazar Villalta
Roberto Augusto Gutiérrez Funes
Vanessa Ericka Duke Hurtado
Yanci del Carmen Gallo Cáceres
Yasbeth Hernández Auerbach
Yesenia Salas Vargas

Fotografías

Carlos José Hurtado Flores
Fausto Valladares
Sandra Margarita Portillo
Patricia Evelyn Salinas
Wilfredo Moreno Torres

Diseño y diagramación

Estudio Gráfico

Impresión

Imprenta Papyrus

Mayo 2011

1,000 ejemplares

INDICE

I. Mensaje del Presidente de la Defensoría del Consumidor	6
II. Principales Logros de la gestión	9
1. Información y transparencia de mercados.	10
2. Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía.	13
3. Vigilancia de mercados.	16
4. Acercamiento y ampliación de servicios.	24
5. Atenciones brindadas.	29
6. Protección del bolsillo de las personas consumidoras.	32
7. Ejercicio de la potestad sancionadora.	33
8. Posicionamiento y comunicación institucional.	35
9. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.	39
10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.	43
11. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional.	46
III. Ejecución presupuestaria	52
IV. Personal que ocupa puestos de dirección	54
V. Integrantes del Consejo Consultivo	55
VI. Organigrama	56
VII. Fotografías	57
VIII. Estados Financieros Auditados	60



I. MENSAJE

Una de las novedades mostradas en la defensa del consumidor en este segundo año de gobierno del Presidente Mauricio Funes, es la activación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), proceso que es uno de los primeros frutos de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, lanzada públicamente por el mandatario en agosto de 2010.

Este y otros cambios positivos han tenido que “navegar en las turbulentas aguas” provocadas por la crisis del petróleo y la crisis alimentaria, fenómenos que se han desatado a escala planetaria y con claras consecuencias en la economía nacional y familiar.

Frente a esto, la Defensoría del Consumidor -como coordinadora del SNPC-, junto a las instituciones del Estado competentes sectorialmente, y en el marco de la legislación vigente, han realizado labores de vigilancia del mercado, para promover la transparencia en los mercados y evitar la comisión de prácticas empresariales abusivas e ilegales contrarias al interés de las y los consumidores.

Esto enmarca los esfuerzos que se desplegaron junto al Ministerio de Hacienda y la Policía Nacional Civil (PNC), para enfrentar las maniobras realizadas por algunas empresas para incrementar en forma injustificada el precio del frijol; o el trabajo conjunto con los Ministerios de Economía y de Hacienda y la PNC, con el objetivo de evitar abusos en el precio de venta del gas propano y de los combustibles; o más recientemente, la coordinación con los Ministerios de Salud y de Agricultura y Ganadería, para impulsar mejores prácticas relacionadas con la calidad e inocuidad en el sector cárnico de embutidos.

En general, éstas y otras coordinaciones reportadas en la presente memoria son inéditas en el país y muestran la potencialidad y el desafío del trabajo interinstitucional que exige una efectiva protección de los derechos de las y los consumidores.

Además de que el país hoy cuenta con una Política y se ha activado el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el trabajo de La Defensoría ha logrado importantes progresos en otras áreas, siendo las principales, las que se resumen a continuación:

- **Atención brindada a 59,212 consumidores y consumidoras;** de éstas, las asesorías telefónicas o personales ocuparon un 66%; las denuncias representaron el 28%; y derivaciones y gestiones, con el 3% cada una.
- **Resolución final de 1,114 casos por parte del Tribunal Sancionador,** de los cuales, en 577 casos (52%) la resolución fue la imposición de multas, que en conjunto ascendieron a US \$1,100,00.00
- **Devolución de US \$5.4 millones de dólares a favor de las personas consumidoras,** de los cuales, US \$3.6 millones de dólares corresponden a resoluciones favorables en casos individuales y US \$1.8 millones de dólares a las auditorías en 3 casas comerciales y 1 devolución ordenada por el Tribunal Sancionador a un proveedor de servicios financieros.

DEL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

LIC. JOSÉ ARMANDO FLORES ALEMÁN

- **Ejecución de 1,543 inspecciones ante diversos proveedores**, con hallazgos de incumplimientos legales en 877 casos (57%), que motivaron la apertura de procesos sancionatorios; ruta que también siguió a los hallazgos de incumplimiento obtenidos tras la verificación de contenido neto y etiquetado en diferentes marcas de frijol, arroz y azúcar.
- **Realización de Defensorías móviles en 184 municipios del país**, que sumados a los municipios visitados en el año anterior, permite decir que la Defensoría móvil ya dio una “vuelta completa” por todos los municipios del país.
- **Fortalecimiento y ampliación de modalidades de acercamiento a la ciudadanía de los servicios al consumidor.** La coordinación entre La Defensoría y las Gobernaciones Departamentales permitió la apertura de 4 nuevas “Ventanillas departamentales”, con lo cual ya suman 9 las cabeceras departamentales que poseen una oficina de La Defensoría o una ventanilla. Adicionalmente, La Defensoría impulsó la iniciativa “Despacho desde el Departamento”, que permite al Presidente de la institución desplazarse a una cabecera departamental, para escuchar los problemas de la población relacionados con el consumo y orientar alternativas de solución.
- **Ejecución de 110 sondeos de precios de diferentes productos básicos**, que permitieron la realización de 6,266 visitas a los establecimientos donde se vendían los productos monitoreados.
- **Realización de 55 jornadas de capacitación 2,720 personas**, quienes ahora conocen mejor sus derechos y la forma de ejercerlos; también se distribuyeron 312,670 materiales educativos, 34,541 informativos y 40,125 promocionales.
- **Lanzamiento de la “Política de Transparencia”**, que establece objetivos, principios, líneas de acción y mecanismos que La Defensoría ha puesto en marcha en este tema; destacando la apertura de la OIR; las audiencias públicas de rendición de cuentas, y la activación de mecanismos de prevención y persecución de cualquier acto de corrupción, entre otros.
- **Iniciativa para el fortalecimiento de la Ley de Protección al Consumidor**; comprometidos con una mejor protección legal de las y los consumidores, en marzo de 2011, La Defensoría jugó un papel activo en la formulación y presentación ante la Asamblea Legislativa de la propuesta de Reforma a la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

La labor realizada ha ganado un reconocimiento por parte de la ciudadanía, al menos eso se desprende de un sondeo de opinión pública realizado a escala nacional en diciembre de 2010, donde casi el 80 por ciento de los encuestados afirmó que estaba "de acuerdo o muy de acuerdo en que la Defensoría del Consumidor defiende efectivamente los derechos e intereses de los consumidores".

Esta es una ocasión propicia para renovar nuestro compromiso por la defensa efectiva de los derechos de las y los consumidores y la promoción de buenas prácticas empresariales, todo, en el marco de lo previsto en la legislación vigente.





Política Nacional de Protección al Consumidor

SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN



II. PRINCIPALES LOGROS DE LA GESTIÓN

De junio 2010 a mayo 2011, los principales logros en las áreas de intervención de la Defensoría del Consumidor fueron:

1. Información y transparencia de mercados.
2. Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía.
3. Vigilancia de mercados.
4. Acercamiento y ampliación de servicios.
5. Atenciones brindadas.
6. Protección del bolsillo de las personas consumidoras.
7. Ejercicio de la potestad sancionatoria.
8. Posicionamiento y comunicación institucional
9. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.
10. Relaciones y cooperación internacional.
11. Fortalecimiento y desarrollo institucional.

1 Información y transparencia de mercados

Sondeos de precios

Con el objetivo de proteger el bolsillo de las personas consumidoras, y facilitar a la población información sobre los precios a que se ofrecen los productos en el mercado, la Defensoría del Consumidor desarrolló 110 sondeos de precios de diferentes productos, entre éstos, alimentos básicos y medicamentos, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Sondeos	2010							2011					Total
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May*	
Combustibles	4	5	4	5	4	4	4	0	0	0	0	0	30
Quién es quién en los precios**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13
Granos básicos en mercados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Frutas y verduras en mercados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Harina de trigo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Medicamentos	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11
Productos básicos en supermercados	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11
Envío de remesas	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7
Útiles escolares	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Total	10	11	10	11	10	11	9	9	7	8	7	7	110

* Datos proyectados.

** Sondeos realizados en supermercados sobre: Queso y crema, frutas y verduras, leche fluida, frijoles, huevos, aceites, pavos y pollos, pan de caja, leche entera en polvo, harina de trigo y de maíz, mayonesa y mostaza, jabón de tocador y jamón.

Para poder efectuar todos estos sondeos de precios, La Defensoría ejecutó 6,266 visitas a los establecimientos comerciales donde se realizaron los monitoreos de precios, de acuerdo con el detalle siguiente:

Sondeos	2010							2011					Total
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May*	
Combustibles	316	395	316	395	316	316	316	0	0	0	0	0	2,370
Quién es quién en los precios	16	23	29	23	21	27	31	24	30	62	31	30	347
Granos básicos y frutas y verduras en mercados	191	197	193	199	183	183	118	163	162	118	77	162	1,946
Harina de trigo	45	46	47	33	49	38	30	49	50	41	40	40	508
Medicamentos	36	36	36	36	36	36	0	36	36	36	36	36	396
Productos básicos en supermercados	21	23	21	25	27	22	0	25	28	27	27	27	273
Envío de remesas	0	0	0	0	0	23	23	23	23	23	23	23	161
Útiles escolares	0	0	0	0	0	0	0	265	0	0	0	0	265
Total	625	720	642	711	632	645	518	585	329	307	234	318	6,266

* Datos proyectados.



Difusión masiva de los sondeos

Los resultados de los sondeos de precios han sido publicados en los principales periódicos del país y en el sitio web de La Defensoría; también fueron difundidos en conferencias de prensa y a través de entrevistas ofrecidas en los medios de comunicación.

¿Quién es quién en los precios de Carnes?

La Defensoría del Consumidor, le informa a usted, el consumidor de carne de res y cerdo en el Área Metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel. Recuerde revisar, usted puede obtener dinero en sus compras, eligiendo el mejor precio.

Carne	Resaca	Resaca	Carne	Carne	Carne	Carne
Resaca						

¿Quién es quién en los precios de los huevos?

La Defensoría del Consumidor, le informa a usted, el consumidor de huevos en el Área Metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel. Recuerde revisar, usted puede obtener dinero en sus compras, eligiendo el mejor precio.

| Marca | Desova de San Juan |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Desova de San Juan |

¿Qué y Dónde? Comprar más barato

La Defensoría del Consumidor, le informa a usted, el consumidor de productos de consumo masivo en el Área Metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel. Recuerde revisar, usted puede obtener dinero en sus compras, eligiendo el mejor precio.

Producto	Marca	Marca	Marca	Marca	Marca	Marca
Producto						

Con estas publicaciones se aportó a los derechos de las y los consumidores a la información y a la elección y se estimuló más competencia entre los proveedores.



2 Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía

La Defensoría del Consumidor impulsa la educación y participación de las y los consumidores, facilitando conocimientos y herramientas necesarias para que puedan ejercer una participación más activa en la protección de sus derechos.

Además, y bajo una mirada de más largo plazo, La Defensoría trabaja de manera conjunta con el Ministerio de Educación para incorporar en los programas educativos, el enfoque de consumo sostenible y conocimientos sobre los derechos y deberes de las y los consumidores.

Educación para el consumo en la escuela



La Defensoría, conciente de que la sociedad de consumo basa una parte importante de su éxito en el desconocimiento de derechos por parte de la población consumidora, se planteó el reto de incidir en la escuela para aportar al desarrollo de la capacidad crítica de alumnos y alumnas, futuros consumidores y consumidoras, para que, desde un enfoque de derechos, puedan ejercer una mejor ciudadanía en este ámbito.

Para tal fin, se avanzó junto con el Ministerio de Educación en la preparación del diseño de un plan piloto sobre contenidos curriculares y guías didácticas de educación para el consumo sostenible, que permitirá la actualización y refuerzo de los programas de educación básica, media y de adultos en El Salvador.

Como una forma de ir avanzando en la implementación de esta estrategia, fue iniciado un proceso participativo con jóvenes de 3 centros educativos públicos: Instituto Nacional de Santa Ana, Instituto Nacional de Antiguo Cuscatlán e Instituto Nacional Francisco Morazán, con quienes se realizó un sondeo sobre patrones de consumo, aplicado a una muestra de 374 jóvenes en dichas instituciones e inició un proceso de capacitación para que desarrollen con éxito sus proyectos educativos de servicio social, que vinculen temas de consumo sostenible y derechos del consumidor.

Siempre en la línea del trabajo con jóvenes, La Defensoría celebró el Día Mundial y Nacional de los derechos de las personas consumidoras con el Festival de la Juventud Consumerista, en el que participaron más de 200 jóvenes estudiantes de tercer ciclo y bachillerato de centros escolares públicos de los departamentos de San Salvador y La Libertad.

Capacitación y difusión de derechos

Como parte del esfuerzo de promover el ejercicio de ciudadanía, en este segundo año de gestión se realizaron 55 capacitaciones, las que en conjunto permitieron llegar a 2,720 personas, 1,488 de ellas, mujeres y 1,232 hombres.

Vale la pena destacar que las capacitaciones impartidas han incluido a periodistas, jueces y estudiantes de centros educativos públicos y privados, así como de universidades, empleados de empresas privadas y de instituciones públicas, con quienes fueron abordadas temáticas como: la Ley de Protección al Consumidor; Política Nacional de Protección al Consumidor,





presupuesto familiar; servicios financieros; y obligaciones y prohibiciones de los proveedores; entre otras.

Otra estrategia que se utiliza para informar y educar a la población consumidora y a los proveedores para que conozcan sus derechos y deberes, es la distribución de material educativo, informativo y promocional. En este año se distribuyeron en total 312,670 materiales con contenido educativo, 34,541 materiales informativos y 40,125 artículos promocionales, que sin duda ha contribuido a una mejor difusión de derechos.

Promoviendo la organización de las y los consumidores

En este período se acreditaron tres asociaciones de consumidores: Asociación de Alianza de Consumidores de San Antonio Abad (ADECON); Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa (ACA) y Asociación de Consumidores Organizados de Santa Elena (ACSE), con las que suman 18 agrupaciones de consumidores acreditadas ante La Defensoría.

Para apoyar el trabajo de las asociaciones acreditadas, La Defensoría organizó la actividad “Proyectos educativos ejecutados por las asociaciones de consumidores”; tales proyectos tienen como objetivo, promover la participación activa de las personas consumidoras para desarrollar acciones de información, orientación y organización en materia de consumo; en este período se implementaron 6 proyectos: 3 en la zona occidental, 1 en la zona oriental y 2 en la zona central.



3 Vigilancia de mercados

Para desarrollar esta labor, La Defensoría emprendió las siguientes acciones: auditorías; inspecciones; verificaciones y estudios de mercado.

Auditorías.

Se realizaron auditorías a diferentes empresas en los sectores de granos básicos, casas comerciales y agua potable, que tuvieron la finalidad de identificar prácticas que afecten los intereses económicos de las y los consumidores o atenten contra sus derechos. Los resultados de las auditorías se exponen a continuación:

Auditoría a proveedores de granos básicos.

Entre los meses de septiembre y octubre de 2010, una acción conjunta de la Defensoría del Consumidor, el Ministerio de Hacienda y la Policía Nacional Civil, con el apoyo de la Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia, permitió la realización de auditorías a los seis principales importadores y comercializadores de frijol del país, con la finalidad de determinar si habían incrementado en forma injustificada el precio de este producto, incurriendo en una maniobra o artificio prohibido por la ley.

Además, se requirió a 34 personas naturales y jurídicas que importan y/o comercializan frijol, información sobre inventarios, compras nacionales, importaciones y ventas; de éstas, 11 empresas incumplieron en tiempo y en forma el suministro de información a La Defensoría, por lo que se les abrió un expediente sancionatorio ante el Tribunal Sancionador.

Como resultado de las auditorías, La Defensoría encontró indicios que cuatro empresas (Agroindustrias Gumarsal, Agencia Mira, Comercial Santiaguito y Comercial Cruz), realizaron maniobras o artificios tendentes a



causar incrementos injustificados en el precio del frijol, por lo que también dio inicio al respectivo procedimiento sancionatorio.

Auditorías a casas comerciales.

Se realizaron auditorías a tres grupos empresariales propietarios de casas comerciales: Omnisport, Unicoservi (La Curacao, Almacenes Tropigas, Radio Shack y Loco Luis) y Grupo Monge (Prado y El Gallo más Gallo), con el objetivo de identificar posibles prácticas empresariales relacionadas con cobros indebidos de intereses a las y los consumidores.

En total se analizaron 275,877 créditos, de los cuales, La Defensoría ha calculado un monto inicial de devolución de \$1,697,180.03, lo que benefició directamente a 96,730 personas consumidoras.

Auditorías a proveedores de agua potable.

Entre los meses de diciembre de 2010 y abril de 2011, se realizaron tres auditorías a empresas descentralizadas proveedoras de agua, con el fin de establecer la aplicación de buenas prácticas empresariales en sus procesos de facturación y verificar la correcta aplicación del pliego tarifario vigente, ante los reclamos

de la población en los municipios servidos por dichas compañías. Las proveedoras de agua potable auditadas fueron: Asociación para Manejo de Aguas de Ataco y Apaneca (AA ATAP), Empresa Micro-Regional del Agua Juayúa-Salcoatitán-Nahuizalco (EMA) y Administradora Descentralizada Intermunicipal del Manejo de Aguas de San Vicente, Santa Clara y Apastepeque (ADIMASSA).

La evaluación realizada determinó que, en general, los cobros son realizados de conformidad con el marco legal vigente, pero también quedó evidenciada la necesidad de contar con estrictos procedimientos y controles en las diferentes etapas del proceso de facturación, que van desde la lectura del medidor, pasando por la facturación y emisión del recibo, hasta finalizar con la cobranza a los usuarios.



Inspecciones.

Para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor (LPC), su reglamento y las Normas Salvadoreñas Obligatorias, en este período, la Defensoría del Consumidor realizó 1,543 inspecciones en establecimientos comerciales a nivel nacional.

Las inspecciones se centraron en farmacias, hospitales, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, supermercados y restaurantes.

Inspecciones realizadas por región Junio 2010 - mayo 2011

Región	Sin Hallazgo	Con Hallazgo	Total	% con Hallazgo
Central	363	444	807	55%
Occidente	138	258	396	65%
Oriente	165	175	340	51%
Total	666	877	1,543	57%

Como se observa en el cuadro anterior, a raíz de estas inspecciones se encontraron incumplimientos a la ley en 877 establecimientos comerciales, lo cual representa el 57% del total de inspecciones realizadas en dicho periodo.

Al analizar los resultados de las inspecciones según el tipo de establecimiento, se concluye que en las tiendas de conveniencia es donde más incumplimientos se detectaron, tal como lo muestra el siguiente cuadro:

Tipo de proveedor	% de inspección con hallazgo de incumplimiento
Farmacias	59%
Hospitales	60%
Tiendas mayoristas	71%
Tiendas de conveniencia	74%

En las inspecciones se constató que el mayor incumplimiento fue la venta de producto vencido, ya que se encontraron 13,184 medicamentos caducados y 3,087 alimentos en igual condición. Los alimentos vencidos fueron sacados del mercado y destruidos de forma inmediata, en cumplimiento del artículo 50 de la LPC y con base en los artículos 99 y 100 de la misma ley, se procedió a suspender la venta y suministro de estos medicamentos.



Personal de La Defensoría destruye jugos en caja vencidos, medida cautelar para proteger la salud de las y los consumidores.

En todos los casos en que se detectaron incumplimientos legales, se activaron los procedimientos sancionatorios por infracciones muy graves a la LPC.

Medidas cautelares.

De conformidad a los artículos 99 y 100 de la LPC, la Defensoría del Consumidor decretó un total de 117 medidas cautelares, principalmente en farmacias y tiendas para evitar la comercialización de medicamentos y productos alimenticios con fechas de vencimiento expiradas, con lo cual se contribuyó a proteger la salud de las y los consumidores.

Verificaciones.

Para comprobar el cumplimiento de la LPC, las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA), La Defensoría realizó varios planes de verificación, encontrando incumplimientos legales en varios aspectos, por lo que fueron activados los respectivos procesos sancionatorios; las principales verificaciones realizadas son las siguientes:

Verificación del contenido neto y etiquetado en productos preenvasados.

Se realizaron planes de inspección en granos básicos y pan de caja, teniendo como base el RTCA 01.01.11:06 “Cantidad de producto en preempacados”, la Norma general de etiquetado de alimentos preenvasados (NSO 67.10.01:03) y la LPC. El objetivo de los mismos fue contrastar si el contenido neto ofrecido, efectivamente concuerda con lo entregado a las y los consumidores y si la información declarada en la etiqueta, cumple con las normativas establecidas.



En el caso de los granos básicos, se verificaron un total de 117 lotes de diferentes marcas de frijol, arroz y azúcar, encontrando incumplimiento por faltante de producto en el 13% de los lotes. Con relación al etiquetado, el 69% de las muestras evaluadas de frijol no contenían registro sanitario y el 30% no declaraban la fecha de vencimiento. Asimismo, el 26% de las muestras de arroz no declaraban la fecha de vencimiento, y en el caso del azúcar la que presentó mayor cantidad de hallazgos con respecto a las normativas evaluadas fue la blanca de la marca Del Cañal.

En relación al pan de caja, se verificaron 95 lotes de diferentes marcas, encontrando incumplimiento por faltante de producto en el 13% de los lotes. Con respecto al etiquetado, se encontraron hallazgos de inconformidad en el 59.4% de las unidades de muestra.

Verificación de inocuidad y etiquetado de hielo.

Entre el 27 de septiembre y el 8 de octubre de 2010, se verificó la inocuidad y etiquetado de hielo en cinco marcas (Glacial, Dany, Europa, Sabemas y Polar) teniendo como base la LPC, la Norma Salvadoreña Obligatoria “Hielo. Especificaciones y buenas prácticas de fabricación” (NSO 13.07.04:00), el Reglamento Técnico Centroamericano “Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos” (RTCA 67.04.50:08), y la ya citada Norma general de etiquetado de alimentos preenvasados (NSO 67.10.01:03).

Los resultados determinaron que las cinco marcas de hielo estaban aptas para el consumo humano. La verificación del etiquetado del hielo evidenció que las 345 unidades analizadas de las cinco marcas, observaban inconformidades con relación a las normativas de etiquetado.



Verificación de inocuidad y etiquetado de yogurt.



Se realizó entre el 2 y el 27 de diciembre de 2010, una verificación de inocuidad y etiquetado de Yogurt en las siguientes marcas del producto: Yes, Yoplait, Dos Pinos, Boligurt, Gaymont´s, Lait y Parmalat.

Para el desarrollo del plan de verificación, se utilizó como fundamento legal, la LPC, la Norma Salvadoreña Obligatoria “Productos Lácteos. Yogurt. Especificaciones. Primera actualización” (NSO 67.01.10:10), el Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.50:08 y la Norma general de etiquetado NSO 67.10.01:03.

De acuerdo con los análisis microbiológicos y químicos practicados, los resultados fueron satisfactorios, ya que cumplían con los parámetros establecidos en las normativas. Con respecto a la verificación del etiquetado, se detectaron diferentes hallazgos de incumplimiento a las normativas.

Verificación de calidad y etiquetado de los medicamentos Acetaminofén y Amoxicilina.



Del 15 de noviembre al 3 de diciembre de 2010, se verificaron siete muestras de medicamentos con el principio activo Acetaminofén (Panadol Extrafuerte, Acetaminofén Genfar, Winasorb, Acetosil, Nomasdol, Acetaminofén MK, Tylenol Extra Fuerte) y en nueve muestras de fármacos que contienen el principio activo Amoxicilina (Amobac, Biomoxil, Amoxicilina FD, Amoxicillina, Amoxicilina Cinfa, Amoxi FG, Ospamox, Amoxicilina Genfar, Amoxicilina MK).

El análisis se realizó teniendo como marco legal, la LPC, el Reglamento Técnico Centroamericano “Productos farmacéuticos. Medicamentos para uso humano. Verificación de la calidad” (RTCA 11.03.47.07), el Reglamento Técnico Centroamericano “Productos farmacéuticos. Etiquetado de productos farmacéuticos para uso humano” (RTCA 11.01.02:04).

De acuerdo con los análisis de calidad realizados, tanto las muestras de medicamentos que contienen el principio activo Acetaminofén como Amoxicilina cumplen con los parámetros de calidad establecidos en las normativas verificadas. Por otro lado, se encontraron hallazgos de inconformidad relacionados con el etiquetado en nueve de los 16 medicamentos analizados.

Verificación del etiquetado y marcado de barras de acero.

Del 10 al 28 de febrero de 2011, se verificó el etiquetado y marcado de barras de acero en cuatro productos de barras lisas y seis productos de barras corrugadas de las marcas Corinca, Aceros de Guatemala, Aceros de Centroamérica y AcerlorMittal.

Para el desarrollo del plan, fue utilizado como fundamento legal la LPC y la Norma Salvadoreña Obligatoria “Especificaciones para las barras de acero lisas y corrugadas para refuerzo del concreto (laminado en caliente) NSO 77.13.01:07”.

Los hallazgos en la verificación del etiquetado de las barras lisas indican que el 100% de las unidades evaluadas no presentan una etiqueta donde se establezca el grado de fluencia del acero (límite de deformación que puede presentar una barra a la tensión), tal como lo establece la normativa.

Estudios.

Para analizar condiciones estructurales que influyen en el comportamiento de los precios de ciertos productos relevantes para la población, La Defensoría realizó los siguientes estudios:

Estudios sobre los precios del frijol.

Permitió identificar las principales características y tendencias de los precios en el mercado del frijol y estableció el grado de integración de las principales plazas de venta en el mercado nacional del grano básico.

Se calcularon los coeficientes de correlación de los precios al por mayor entre la plaza “Gerardo Barrios” y cada una de las demás plazas a nivel nacional (reportadas por los sondeos del Ministerio de Agricultura y Ganadería), así como con respecto a las principales zonas geográficas del país.

Además, se determinaron los rezagos con que se producen las variaciones de precios en las plazas del interior del país ante los cambios que tienen lugar en la plaza “Gerardo Barrios”, siendo esta última, la plaza que ejerce la mayor incidencia en el comportamiento de precios de las demás plazas del país.

Los resultados de este estudio ayudaron a fundamentar el ya mencionado proceso sancionador y se espera que activen una coordinación con la Superintendencia de Competencia.

Estudio regional sobre precios de medicamentos.

Entre los meses de septiembre y octubre de 2010 y como parte del trabajo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), La Defensoría aportó al análisis del comportamiento de precios de medicamentos, tanto originales como genéricos, en Guatemala, Nicaragua, Panamá y El Salvador.

Dentro de los principales hallazgos del estudio, destaca que Managua fue la capital con precios más bajos, tanto en medicamentos originales como en genéricos; mientras que los precios más altos se encontraron en Guatemala, seguida por el Área Metropolitana de San Salvador y Panamá.

Las diferencias de precios entre los medicamentos locales respecto a los precios internacionales de referencia no son tan significativas, a excepción de Nicaragua. Además, se observó una alta disponibilidad de las medicinas sondeadas en todos los países y destaca una mayor disponibilidad de genéricos en comparación con los originales.

Diseño de un sistema de alerta.

En diciembre de 2010, La Defensoría diseñó el Sistema de Alerta de Precios y Abastecimiento de Alimentos Esenciales. El sistema, en su versión inicial brinda un monitoreo de precios y abastecimientos a 16 alimentos esenciales en nuestro país; entre estos productos están: arroz, frijol, maíz, harina de trigo, tomate, cebolla, chile verde, papa, repollo, güisquil, plátano, naranja, limón y aguacate.

El sistema de alerta contiene indicadores globales sobre abastecimiento nacional del producto, información sobre el ciclo productivo nacional, monitoreo a las importaciones, estudio sobre precios al por mayor y al detalle y estimaciones sobre el índice de estacionalidad de los precios de los productos bajo estudio y determinación de umbrales de alzas de precios. La implementación de este instrumento será de gran utilidad para el país.

Estudio sobre la comercialización y precios de la harina de trigo.

En enero de 2011 se realizó una investigación para establecer los mecanismos de comercialización y definición de precios que utilizan las dos empresas harineras del país: Molsa, S.A. de C.V. y Harisa S.A. de C.V. El estudio analizó información sobre importación de trigo, así como de producción, ventas e inventarios de harina de trigo, la cual fue proporcionada por dichas empresas.

Los resultados de la investigación indican preliminarmente que el incremento de los precios internos de la harina de trigo es consecuente con las alzas del precio internacional del trigo, las cuales se vienen experimentado desde agosto de 2010. Sin embargo, el estudio confirma la alta concentración del mercado que existe entre éstas dos empresas y la necesidad de contar con mayor competencia para beneficiar a las y los consumidores.



4 Acercamiento y ampliación de servicios

Para lograr este objetivo, se impulsaron las siguientes acciones: “Defensoría móvil”, “Defensorías de temporada”, “Defensoría en línea” y “Ventanillas departamentales de atención”.

“Defensoría Móvil”

Esta constituye otra de las novedades en la actual gestión. Esta iniciativa ha hecho posible que La Defensoría llegue a lugares públicos de mucha afluencia, como centros comerciales, mercados y terminales de autobuses. Al mismo tiempo, ha permitido a la institución brindar servicios a personas que residen en lugares remotos y de difícil acceso.

A través de la “Defensoría Móvil” se han prestado servicios de asesoría, recepción de denuncias, entrega de material educativo e informativo, así como acciones de vigilancia del cumplimiento de la Ley por parte de los proveedores.

En este segundo año de gestión, la “Defensoría Móvil” visitó 184 municipios, los que sumados a los 78 municipios cubiertos en el primer año, se tiene que a través de esta modalidad de acercamiento



de servicios, La Defensoría ya llegó a los 262 municipios del país. Es de hacer notar que en algunos municipios hubo más de una “Defensoría Móvil”, por esa razón al finalizar este segundo año se contabiliza la realización de 281 acciones de este tipo.

Defensorías móviles realizadas entre junio 2010 y mayo 2011

Departamento	Municipios cubiertos	Defensorías móviles
Santa Ana	9	23
Ahuachapán	13	21
Sonsonate	4	13
Chalatenango	18	21
La Libertad	16	34
San Salvador	18	38
Cuscatlán	14	14
Cabañas	8	8
La Paz	17	18
San Vicente	10	12
Usulután	16	21
San Miguel	8	22
Morazán	24	24
La Unión	9	12
Total	184	281

Destaca el hecho que en estas Defensorías móviles se brindaron 2,371 atenciones (1,539 asesorías, 502 denuncias, 77 gestiones y 253 derivaciones), cifras que están recogidas más adelante, en el apartado de atenciones.

Personal de la oficina regional de San Miguel, durante su traslado al municipio de Meanguera del Golfo, La Unión, para una jornada de prestación de servicios de La Defensoría móvil.



“Defensorías de temporada”

“Defensoría agostina”

En la temporada vacacional del mes de agosto, La Defensoría concentró sus esfuerzos en la “Feria Consuma” organizada por el Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO), en las fechas comprendidas entre el 30 de julio y el 8 de agosto de 2010; dicha feria es uno de los centros de mayor flujo de personas en esta época.



Con esta actividad se proporcionó asesoría e información a la población, se atendieron reclamos y se verificó el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la LPC, con énfasis en el tema de alimentos, bebidas y productos de temporada comercializados en la feria.

“Defensoría Navideña”

Entre el 30 de noviembre y el 23 de diciembre de 2010, La Defensoría activó su plan de servicios navideños bajo el lema “Con-Trato Cabal”, con el fin de contribuir a un mayor conocimiento y respeto de derechos e intereses de las personas consumidoras, y evitar abusos en la contratación de crédito a plazo en casas comerciales.

La Defensoría inspeccionó 34 casas comerciales, detectando posibles incumplimientos en los documentos que formalizan las ventas a plazos o al crédito; por ejemplo se observó que algunas casas comerciales no extienden contratos sino que únicamente hacen que las personas consumidoras firmen pagarés o letras de cambio por sus compras al crédito, lo cual lesiona derechos básicos de las y los consumidores.

Todos los hallazgos fueron analizados para el proceso sancionatorio correspondiente.

“Defensoría Escolar”

Con el lema: "Ahorro y seguridad en útiles escolares", en enero de 2011 se desarrolló la Defensoría Escolar; dentro de las actividades realizadas destaca el sondeo de precios de útiles escolares; el primer sondeo se ejecutó en la primera semana de enero y permitió conocer los precios



en 128 librerías ubicadas en las tres zonas del país (Área Metropolitana de San Salvador, 64 librerías; Oriente, 32; y Occidente, 32); un segundo sondeo se desarrolló entre el 13 y el 18 de enero, que monitoreó los precios en 133 librerías (Área Metropolitana de San Salvador, 64 librerías; Oriente, 33 y Occidente, 36) y cuatro de los principales supermercados en el Gran San Salvador.

Las principales conclusiones de estos sondeos de precios son las siguientes:

- El precio de una canasta de 56 útiles escolares se mantuvo estable entre 2010 y 2011;
- La zona geográfica donde la canasta de útiles se encontró más barata es el oriente del país;
- La diferencia de precio entre la canasta de útiles más barata y más cara puede ser de hasta un 37%;
- El precio de la canasta de 56 útiles escolares disminuyó en un 2% en el segundo sondeo en comparación con el primero;
- Al comparar los precios de útiles escolares en librerías y en supermercados, se observa que las librerías son un 5.7% más baratas que los supermercados.

La información generada a través de estos sondeos de precios fue muy útil y ampliamente difundida en los medios de comunicación.

“Defensoría veraniega”

Se llevó a cabo entre el 11 y el 19 de abril de 2011; la cual incluyó acciones de vigilancia de mercado, difusión de derechos y deberes de consumidores y proveedores, y la atención de reclamos por posibles violaciones a la ley.

La vigilancia de mercado comprendió la realización de inspecciones en restaurantes de las tres zonas del país; como resultado de este plan se destaca el hallazgo de 1,203 productos vencidos en 236 restaurantes; como ya se mencionó antes, todo alimento vencido fue destruido al momento de la inspección y en estos casos también se inicia un proceso sancionatorio.

En este plan también se monitoreó el cumplimiento de los permisos de funcionamiento en los restaurantes; el resultado fue que de los 236 restaurantes inspeccionados, 171 restaurantes (72.4%) poseían el permiso extendido por el Ministerio de Salud, mientras que 58 (24.6%) no lo poseían y en 7 casos (3%), la autorización se encuentra en trámite.

La lista de los restaurantes que no tienen permiso de funcionamiento ha sido enviada al Ministerio de Salud, para que se deduzcan responsabilidades legales y también ha sido publicado en el sitio web de La Defensoría.





“Defensoría en Línea”

Siempre con el objetivo de ampliar y acercar los servicios institucionales, La Defensoría fortaleció el servicio de atención, recepción y seguimiento de denuncias “en línea”, a través del sitio www.defensoria.gov.sv.

Este novedoso medio de atención ha permitido la prestación de 3,469 atenciones, de las cuales, 812 son denuncias, 2,543 asesorías, 65 gestiones y 49 son derivaciones. Además, se recibieron 100 denuncias no personales (avisos), los cuales fueron notificados y atendidos inmediatamente por La Defensoría.

“Ventanillas Departamentales de atención”

En cumplimiento al convenio marco de cooperación entre el Ministerio de Gobernación y la Defensoría del Consumidor, y contando con la estrecha colaboración de universidades locales y el liderazgo de los Gobernadores Político Departamentales, se logró poner en funcionamiento cuatro nuevas “Ventanillas Departamentales de atención” ubicadas en: Ahuachapán, Usulután, San Vicente y Cojutepeque.

En las ventanillas, un total de 17 estudiantes de seis universidades han prestado su servicio social, lo cual ha facilitado que en este período se hayan brindado 1,336 atenciones a consumidoras y consumidores.

Con la apertura de estas ventanillas, ya son seis las cabeceras departamentales que poseen una ventanilla de atención, que sumados a las tres cabeceras departamentales donde La Defensoría posee oficinas (San Salvador, Santa Ana y San Miguel), se concluye que en nueve cabeceras departamentales ya existe algún medio de atención a los reclamos de las y los consumidores.



5 Atenciones brindadas.

En este período, La Defensoría atendió a 59,212 consumidoras y consumidores que buscaron apoyo institucional para defender sus derechos e intereses. A continuación se desglosan los tipos de atención.

Atenciones brindadas (junio 2010 - mayo 2011*)

Tipo de Caso	Total	%
Asesoría	38,856	66%
Denuncias recibidas	16,468	28%
Derivación	1,990	3%
Gestiones realizadas	1,898	3%
Total	59,212	100%

* Con proyecciones de atenciones a mayo.

Al desagregar las atenciones por sector, se tiene que el 28.85% de las mismas estuvieron relacionadas con el servicio de agua potable, mientras que la prestación de servicios financieros fue el segundo en importancia, con un 23.43%; el tercero, es el sector de telecomunicaciones, con 18.09%. Estos tres rubros concentran el 70.37% de todas las atenciones.



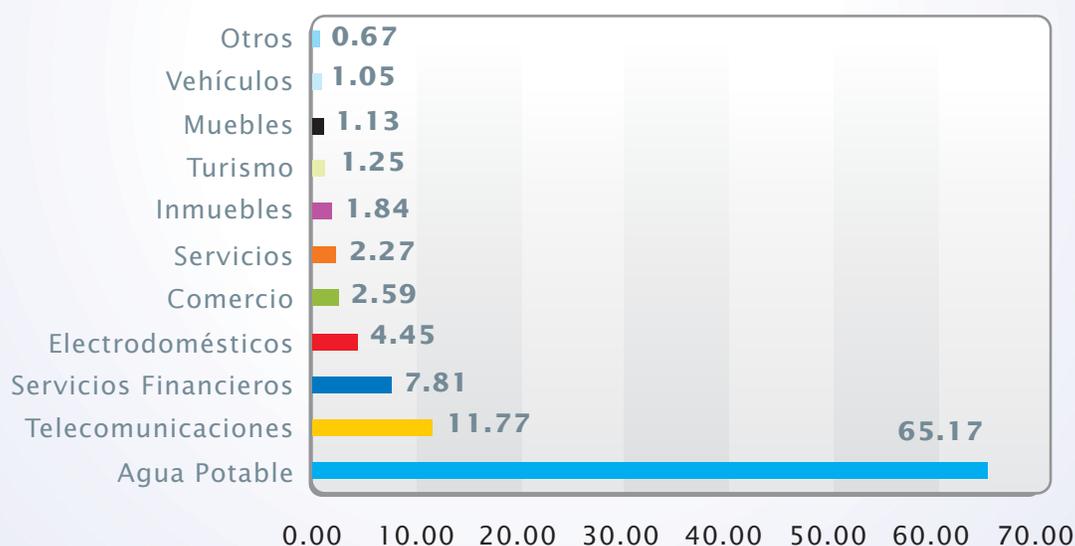
Atenciones brindadas por sector (junio 2010 - mayo 2011*)

Sector	Número de atenciones	Porcentaje
Agua Potable	17,084	28.85%
Servicios Financieros	13,875	23.43%
Telecomunicaciones	10,713	18.09%
Electrodomésticos	3,307	5.59%
Energía Eléctrica	3,077	5.20%
Servicios	2,777	4.69%
Comercio	2,087	3.52%
Inmuebles	949	1.60%
Muebles	842	1.42%
Gobierno y alcaldías	678	1.15%
Vehículos	617	1.04%
Varios	3,206	5.42%
Total	59,212	100.00%

* Con proyecciones de atenciones a mayo.

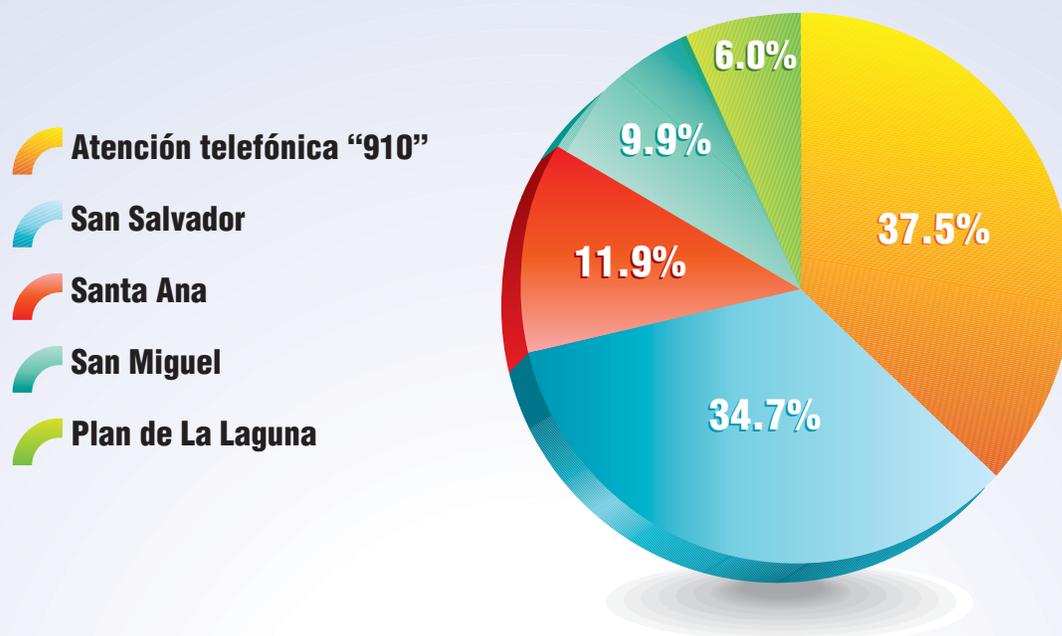
En relación a las denuncias, de nuevo el servicio de agua potable fue el más reclamado en el periodo (65.17%); la alta presencia de denuncias en agua potable se debe a dos razones, la primera es que durante todo el 2010 -como efecto de la aplicación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito-, la Defensoría del Consumidor estuvo impedida legalmente para atender en forma directa reclamos en este sector, y la segunda es que, a pesar de los esfuerzos realizados, aún persisten importantes afectaciones a los derechos de las y los usuarios del servicio de agua potable.

Denuncias recibidas por sector (%) Junio 2010 - Mayo 2011



Las atenciones fueron brindadas por distintas áreas de La Defensoría; el Centro de Atención telefónica “910”, se encargó de recibir la mayor parte, cubriendo un 37.5%, seguido por el Centro de Solución de Controversias (San Salvador), con un 34.7%; luego figuró la oficina de Santa Ana, con el 11.9%; San Miguel, con el 9.9% y la sede del Plan de La Laguna, con el 6%.

Atenciones totales brindadas de junio de 2010 a mayo de 2011 por Oficina de la Defensoría del Consumidor



En forma adicional a las 59,212 atenciones, el Centro de Atención Telefónica “910”, brindó a las y los consumidores otro tipo de apoyos, que se detallan a continuación:

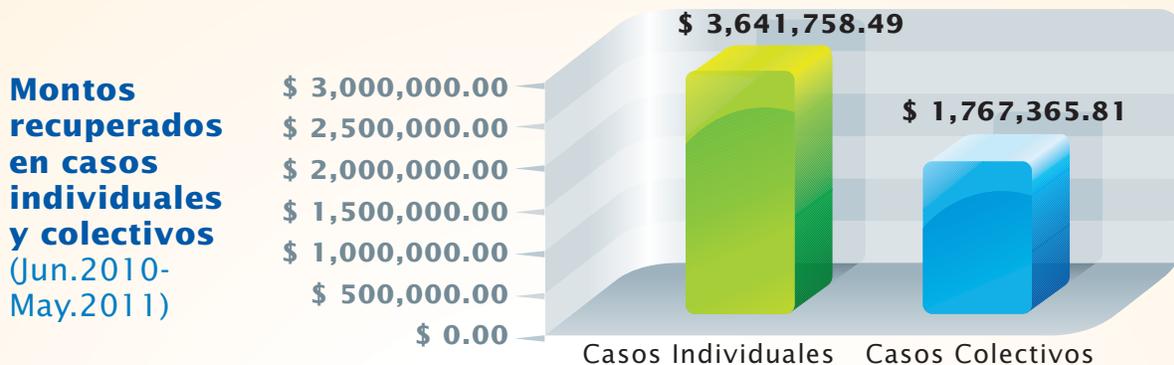
Otros tipos de apoyos solicitados en el teléfono 910	
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	16,581
Solicitudes de información general	8,847
Activación de usuarios web	586
Denuncias no personales (avisos)	1,176
Otras	7
Total	27,197

Un dato relevante en cuanto al servicio que presta el Centro de Atención Telefónica 910, es que durante el período informado se ha mantenido el porcentaje de llamadas efectivas en un 98%. También merece la pena destacar que de las llamadas atendidas, el 96% son contestadas en un tiempo promedio de 15 segundos de espera.

6 Protección del bolsillo de las personas consumidoras

Durante el período, La Defensoría resolvió 20,054 casos de consumidores individuales de los cuales, 18,934 corresponden a denuncias y 1,120, a gestiones.

Entre junio de 2010 y mayo de 2011, se logró la recuperación de un total de **US\$5,409,124.30**, de los cuales **US \$ 3,641,758.49** corresponden a resoluciones favorables en casos individuales y aproximadamente **US \$ 1,767,365.81** por casos colectivos. Los beneficiarios de esta recuperación son usuarios que compraron a plazo en casas comerciales y usuarios de tarjetas de crédito.



Del total de devoluciones que se generaron a partir de denuncias cerradas en casos individuales, destaca que US \$1.3 millones fueron devueltos a 13,599 personas usuarias del servicio de agua potable.

Devoluciones generadas por las denuncias cerradas entre junio de 2010 a mayo* de 2011

Sector	Monto Recuperado US \$	Consumidores beneficiados
Agua Potable	\$ 1,333,733.53	13,599
Servicios Financieros	\$ 698,243.39	1,473
Inmuebles	\$ 480,164.90	311
Vehículos	\$ 430,799.44	187
Telecomunicaciones	\$ 198,908.25	2,372
Electrodomésticos	\$ 142,487.85	675
Servicios	\$ 126,251.24	407
Comercio	\$ 100,172.71	445
Turismo	\$ 77,541.11	177
Muebles	\$ 40,389.10	193
Libros	\$ 5,216.99	51
Alimentos y bebidas	\$ 5,602.01	15
Varios	\$ 2,247.97	149
Total	\$ 3,641,758.49	20,054

* Los datos de mayo 2011, han sido estimados.



7 Ejercicio de la potestad sancionadora

La Ley de Protección al Consumidor establece que para el cumplimiento de su potestad sancionadora, La Defensoría cuenta con un Tribunal Sancionador, que funciona de manera permanente y está integrado por tres miembros, quienes son responsables de analizar los casos que no han podido resolverse por los medios alternos o que han sido iniciados como denuncias de oficio, teniendo la facultad de imponer sanciones o resolver lo que corresponda en cada caso.

En este año de labores, el Tribunal Sancionador recibió 1,440 denuncias sobre posibles infracciones a la ley, de las cuales, 706 (49%) corresponden a denuncias de oficio, es decir, que han sido iniciadas como resultado de procesos propios de La Defensoría, tales como inspecciones, estudios, etc. Las restantes 734 denuncias (51%), han sido consecuencia de haberse agotado los medios alternos de solución de conflictos, sin que se haya resuelto la controversia surgida entre el consumidor y el proveedor en los Centros de Solución de Controversias (CSC).

Denuncias recibidas por el Tribunal Sancionador (Junio 2010 - Mayo 2011)

MES DE RECEPCIÓN	DENUNCIAS DE OFICIO	DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CSC	TOTAL RECIBIDAS EN EL MES
JUNIO 2010	52	29	81
JULIO 2010	69	122	191
AGOSTO 2010	139	69	208
SEPTIEMBRE 2010	107	45	152
OCTUBRE 2010	19	27	46
NOVIEMBRE 2010	2	59	61
DICIEMBRE 2010	30	87	117
ENERO 2011	87	41	128
FEBRERO 2011	46	82	128
MARZO 2011	74	69	143
ABRIL 2011	19	41	60
MAYO 2011	62	63	125
(DATO ESTIMADO)			
TOTAL	706	734	1,440

Durante este período, del total de casos cerrados, el Tribunal sancionó 577 casos, los que en conjunto, fueron multados con US \$ 1,102,138.36; y ordenó la devolución de US \$ 70,220.81, a un proveedor de servicios financieros.

Casos cerrados y casos multados por el Tribunal Sancionador

MES	CASOS CERRADOS	NÚMERO DE EXPEDIENTES MULTADOS	MONTO DE LA MULTA EN US\$
2010			
JUNIO	110	32	US\$256,569.75
JULIO	81	35	53,672.40
AGOSTO	51	20	92,349.40
SEPTIEMBRE	48	36	46,064.00
OCTUBRE	149	87	71,332.00
NOVIEMBRE	125	76	122,155.00
DICIEMBRE	116	78	63,900.00
2011			
ENERO	121	78	104,988.00
FEBRERO	92	37	73,450.00
MARZO	95	28	74,975.00
ABRIL	27	19	16,700.00
MAYO (DATO ESTIMADO)	99	51	125,982.81
TOTALES	1,114	577	US\$1,102,138.36

Dentro de los casos cerrados en este segundo año, destacan los siguientes expedientes sancionados:

PROVEEDOR SANCIONADO	SECTOR	MULTA IMPUESTA EN US \$
1 CREDIBAC, S.A.	Servicios financieros	113,316.00
2 FIDEL ANGEL CRUZ	Importador y distribuidor de granos básicos	77,990.40
3 ESPERANZA NATIVIDAD DOMINGUEZ	Inmuebles	63,000.00
4 CTE, S.A. DE C.V. Y CTE TELECOM PERSONAL	Telecomunicaciones	40,600.00
5 UNILOT	Inmuebles	38,200.00
6 ARGOZ, S.A. DE C.V.	Inmuebles	35,000.00
7 ARGOZ, S.A. DE C.V.	Inmuebles	34,000.00
8 TELEMOVIL, S.A. DE C.V.	Telecomunicaciones	31,140.00
9 CTE, S.A. DE C.V.	Telecomunicaciones	20,300.00
10 CROMEYER AVILA INVERSIONES, S.A. DE C.V.	Inmuebles	20,000.00

Cabe destacar que el número de casos sancionados mostró un aumento del 25% con relación al período anterior.



8 Posicionamiento y comunicación institucional.

El desarrollo de la comunicación institucional ha utilizado como principales mecanismos: la producción y optimización de medios propios de comunicación; la gestión de planes de medios para asegurar el posicionamiento mediático de La Defensoría; la producción de materiales informativos y de orientación para las y los consumidores; y algunas publicaciones pagadas en medios impresos.

Optimización de los medios propios de comunicación

Sitio web institucional

En el período se realizaron 540 cambios y/o actualizaciones de información en la página web (promedio de 45 cambios y/o actualizaciones por mes); entre los que incluyen noticias, galería

fotográfica, audios, videos, avisos de Defensoría móvil, consejos, encuestas, sondeos, ranking de tarjetas de crédito, ¿Quién es quién en los precios?, ventanillas departamentales, entre otros.

Es probable que como consecuencia de mantener una página web muy dinámica, el número de visitas viene aumentando en los últimos meses, alcanzando 7,328 visitas en el mes de mayo 2011.

Programa radial “Defensoría 910”

En el período se produjeron y transmitieron 48 programas radiales de La Defensoría, el cual se difunde todos los miércoles en Radio Nacional de El Salvador; el programa tiene un formato interactivo, que permite a la participación de la ciudadanía.

Boletín “Defensoría en acción” (impreso y digital)

Se imprimieron 9,000 ejemplares de este boletín, distribuyéndose entre representantes de diversos sectores: medios de comunicación, empresa privada, asociaciones de consumidores, gremiales empresariales, gabinete de gobierno, cuerpo diplomático, organismos internacionales, organismos no gubernamentales, universidades y consumidores que visitan las diferentes oficinas de La Defensoría.

Además se han producido y distribuido electrónicamente 65 boletines digitales, llegando a un poco más de 3,000 contactos, entre nacionales y extranjeros.

La Defensoría en redes sociales

En junio de 2010 se creó el “Facebook de La Defensoría” y en mayo 2011, el “Twitter institucional”, herramientas tecnológicas que permiten trasladar oportunamente información relevante a la persona consumidora y consejos para el consumo sostenible.





Gestión de planes de medios

Durante este período, se han gestionado e implementado planes de medios, los cuales han contemplado presencia periódica en programas de radio y televisión, a partir de temas colocados por La Defensoría y la atención y gestión de solicitudes de entrevistas de los distintos medios de comunicación, así como la realización de conferencias de prensa.

En este período, La Defensoría organizó 58 conferencias de prensa para dar a conocer los resultados de su trabajo; y participó en 176 entrevistas televisivas, 122 entrevistas radiales y en 19 entrevistas para medios impresos.

El diálogo y colaboración entre La Defensoría y algunos medios de comunicación se ha fortalecido, prueba de ello es que se han abierto nuevos espacios en algunos medios, destacando:

- Producción y transmisión dos veces a la semana de un microprograma en el “Noticiero Hechos” del mediodía en canal 12 de televisión, bajo el nombre “De Cerca con el Consumidor”, habiéndose ya transmitido 32 microprogramas;
- Producción y transmisión de un programa radial los días miércoles en la radio 102 Nueve, en el espacio “Pregúntele al que sabe”; habiéndose ya transmitido 21 programas.
- De igual forma, se ha mantenido un espacio en el salón de Chat del periódico “La Prensa Gráfica”, los días miércoles a partir de las 9:00 a.m.

Todas estas acciones comunicacionales han representado un impacto económico positivo que se expresa en el ahorro de aproximadamente US \$950,000.00 dólares, que representan

la estimación de lo que costaría pagar estos espacios en prensa escrita y digital, así como el tiempo aire en radio y televisión, pero que afortunadamente son gratuitos para La Defensoría.

Producción de materiales informativos y de orientación

La producción de materiales informativos y de orientación ha estado al servicio de las áreas institucionales que lo han requerido; en el período se produjeron 582,698 materiales de información y orientación al consumidor con temas como: “Ahora más cerca de usted: Ventanillas de Atención al Consumidor...”; “Ojo con el agua potable”; “Ojo con la energía eléctrica”; “Ojo con la telefonía”; “Política Nacional de Protección al Consumidor. Versión popular”, entre otros.

También se reimprimieron 50 mil folletos sobre cómo interponer una denuncia, 5 mil afiches y 5 mil hojas volantes de la Defensoría móvil.

Publicación de espacios pagados

En forma complementaria a todo lo antes señalado, La Defensoría contrató algunos espacios pagados en prensa escrita, priorizando en temas trascendentes para la defensa de consumidor y para una mejor difusión del trabajo de la institución; algunos ejemplos de estas publicaciones son las siguientes:



Los avances que ha logrado el posicionamiento y comunicación institucional se muestran en un sondeo de opinión pública realizado en noviembre de 2010, donde casi el 80 por ciento de los encuestados afirmó que estaba **"de acuerdo o muy de acuerdo en que la Defensoría del Consumidor defiende efectivamente los derechos e intereses de los consumidores"**, valoración que ha subido un 20% desde una encuesta cursada en 2007.



9 Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.

Presidente Funes oficializa Política Nacional de Protección al Consumidor

El 18 de agosto de 2010, el Presidente de la República, Mauricio Funes, oficializó la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), instrumento que establece el trabajo coordinado de 34 instituciones del Estado, mismas que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).

Esta Política Nacional plantea objetivos y lineamientos para el período 2010-2020, pero también define un plan de implementación 2010-2014, cuyas actividades requieren la participación de las instancias de gobierno integrantes del SNPC.

La formulación y lanzamiento de esta Política Nacional es un hecho histórico en el país y en la región, y es una muy buena noticia para la protección de los derechos de la población consumidora.

Coordinación del SNPC

La PNPC creó varios instrumentos que contribuyen a la adecuada implementación de la referida política; a saber, Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y Comités Sectoriales.

En primer lugar, el Consejo de Titulares, está integrado por los 34 funcionarios del gabinete de gobierno, que se desempeñan como Ministros, Vice Ministros y Presidentes de instituciones Autónomas del Estado, y cuyas instituciones integran el SNPC. Su función es de conducción política estratégica.

En segundo lugar se encuentra el Comité Ejecutivo, compuesto por funcionarios (directores o gerentes) que representan a cada titular de las instituciones que conforman el SNPC. Tienen una función de coordinación ejecutiva de la PNPC.

En tercer lugar, están los Comités Sectoriales, que son equipos de trabajo creados para coordinar operativamente la ejecución de la PNPC.

Debido a que es crucial avanzar en la operativización de la PNPC, a la fecha están en pleno funcionamiento nueve comités sectoriales en los siguientes temas: Agua; Salud y medicamentos; Reglamentación Técnica; Servicios financieros; Comunicaciones; Sector inmobiliario; Energía y Telecomunicaciones; Alimentos; y Educación.

Cada Comité tiene un plan de trabajo, que ha sido definido a partir de lo establecido en el plan de implementación de la Política Nacional.





Puesta en funcionamiento del SNPC

En este período todos los Comités Sectoriales se han activado y van logrando importantes avances en el desarrollo de su trabajo; a continuación se presentan algunas acciones emblemáticas desarrolladas por algunos comités en los últimos meses.

- **Coordinación con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Agricultura y Ganadería:** entre mayo de 2010 y marzo de 2011, esta coordinación inspeccionó 14 empresas productoras e importadoras de jamones y salchichas, verificando las prácticas de manufactura, calidad, inocuidad, etiquetado de los embutidos y calibración de básculas.
- En buenas prácticas de manufactura, 3 de las 14 empresas evidencian condiciones sanitarias susceptibles de mejora inmediata: **Corporación Orca S.A. de C. V.; Empacadora Bonamesa S.A. de C. V. y Productos de Carne Deliciosos S.A. de C. V.** Al mismo tiempo, se determinó que 13 empresas deberán acatar el cumplimiento de la norma en lo que respecta al etiquetado de los productos y las 14 empresas inspeccionadas, deberán acatar lo establecido en la Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, en lo referido al tema de calibración de básculas.
- **Operativo conjunto para vigilar la comercialización del frijol:** realizado en septiembre de 2010. En coordinación con el Ministerio de Hacienda y la Policía Nacional Civil se realizaron inspecciones a los principales importadores y comercializadores de frijol del país, a fin de determinar si se había incrementado en forma injustificada el precio de este producto. Este esfuerzo generó insumos que fundamentaron las denuncias ante el Tribunal Sancionador.
- **Coordinación con el BCR y con la Superintendencia del Sistema Financiero** para: aportar al fortalecimiento de la ley de tarjetas de crédito; aportar a la aprobación de la ley de historial crediticio; generar transparencia y precios más competitivos en el servicio de envío de remesas.



- **Propuesta de reforma integral de la Ley de Protección al Consumidor:** preparada durante varios meses, contándose para ello con el apoyo de los Ministerios de Hacienda y Economía, el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero y las Secretarías de la Presidencia, tanto la Técnica como la de Asuntos Jurídicos y Legislativos; dicha propuesta fue presentada el 2 de marzo de 2011 ante la Asamblea Legislativa.



- **Operativo conjunto de vigilancia de la aplicación de la racionalización del subsidio al gas licuado de petróleo:** realizado en abril de 2011, en coordinación con el Ministerio de Economía y la Policía Nacional Civil; se logró prevenir abusos y permitió la activación de procesos sancionatorios por parte del Ministerio de Economía, así como la presentación de denuncias ante la Fiscalía General de la República.



- **Coordinación para capacitar a propietarios y/o administradores de restaurantes:** el Comité Sectorial de Alimentos, en el que además de La Defensoría participan ministerios, como los de Salud, Agricultura y Ganadería y Turismo, e instituciones como el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, organizó en abril un taller dirigido al sector de restaurantes, evento en el que los asistentes fueron actualizados sobre las “Normas técnicas sanitarias para la autorización y control de establecimientos alimentarios” y las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al sector.

- **Operativo conjunto para vigilar la comercialización de combustibles:** desarrollado en mayo de 2011, en coordinación con los Ministerios de Economía y de Hacienda; su objetivo fue vigilar el cumplimiento de precios ofrecidos y el volumen neto de los combustibles, así como la correcta facturación y la eliminación del “FEFE” en el precio de las gasolinas.





10 Relaciones institucionales y cooperación internacional

Nuevos convenios con instituciones de gobierno

En el período se suscribieron dos nuevos convenios de cooperación, el primero fue suscrito con el Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO), a fin de que la perspectiva de protección al consumidor sea incorporada en la organización y desarrollo de ferias y exposiciones organizadas por CIFCO; el segundo fue firmado con el Ministerio de Economía, que formaliza los términos de la cooperación vía el proyecto “Procalidad”, que con recursos de la Unión Europea, fortalecerá las capacidades de La Defensoría en vigilancia de mercado y verificación de la calidad e inocuidad de productos alimenticios.

Con estos nuevos acuerdos, en dos años de gestión, La Defensoría ha suscrito ya 10 convenios con instituciones del gobierno central, los que han facilitado la coordinación interinstitucional para una mejor defensa del consumidor.

Gestión de cooperación externa

La Defensoría ha gestionado apoyos con organismos internacionales para obtener recursos necesarios para fortalecer su trabajo; los principales esfuerzos realizados son:

- **Acompañamiento a preparativos de proyecto “Procalidad”.** Durante 2010 e inicios de 2011 se trabajó coordinadamente con el Ministerio de Economía para finalizar

los preparativos de la implementación de este proyecto, que será financiado con recursos de la Unión Europea.

- **Presentación de propuestas de proyectos:** En este período, La Defensoría ha presentado las siguientes propuestas de proyectos:
 - Propuesta al Banco Mundial, para impulsar más transparencia en las comisiones por el envío de remesas hacia El Salvador;
 - Propuesta al gobierno de la República de China (Taiwán), para el fortalecimiento de las capacidades institucionales de La Defensoría;
 - Propuesta al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para iniciar un trabajo conjunto en el tema de cartas de derechos;
 - Propuesta de proyecto regional ante el BID-FOMIN, CEMLA, que busca fortalecer el trabajo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO).

- **Asistencias técnicas.**

Como parte del proyecto “Fortalecimiento de las actividades realizadas por La Defensoría del Consumidor”, aprobado en la Comisión Mixta Perú – El Salvador, se enviaron funcionarios de La Defensoría a un intercambio con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), a fin de conocer la experiencia del INDECOPI en el proceso de atención de reclamos.

En el marco de la Comisión Mixta El Salvador – Costa Rica se presentó propuesta de asistencia técnica para trabajar en temáticas relacionadas a la elaboración de manuales de buenas prácticas empresariales.

Por otra parte, a iniciativa del Ministerio de Relaciones Exteriores, se presentó una propuesta de asistencia técnica por parte de voluntarios de Corea, que aportarían al trabajo de La Defensoría.

Finalmente, se ha solicitado asistencia técnica a la UNCTAD, en el marco del Programa COMPAL II, que permitiría que un experto español apoye a La Defensoría en el proceso de diseño de un sistema de alerta temprana en bienes y servicios riesgosos para la salud y seguridad de las y los consumidores.

Fortaleciendo las relaciones internacionales

La Defensoría participó en 18 eventos internacionales en el último año, los que fueron organizados en 14 países, los cuales se clasificaron así:

- 8 eventos fueron capacitaciones, conferencias, cursos, seminarios, etc, y los participantes por parte de La Defensoría fueron principalmente integrantes del personal técnico;
- 5 eventos fueron intercambios de experiencia, y los asistentes fueron miembros del personal de dirección y personal técnico;

- 5 eventos fueron reuniones internacionales de coordinación de redes; siendo actividades cubiertas principalmente por el Presidente y el jefe del área de cooperación y relaciones institucionales.

Algunos de los temas analizados en estos foros, talleres y capacitaciones internacionales son:

- “Nuevas tecnologías: seguridad vrs. privacidad”;
- “Normas y prácticas de vigilancia de mercado y consumo seguro”;
- “Métodos y procedimientos sobre recolección de datos de envío o giro de remesas”;
- “Gestión del sistema de vigilancia de la seguridad de los productos en el mercado”.

También La Defensoría continuó aportando al trabajo desarrollado por el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), instancia junto a la cual se han desarrollado actividades como las siguientes:

- Sondeo regional de precios de medicamentos;
- Revisión de propuesta de ventanilla única centroamericana para atender reclamos de consumidores;
- Actualización permanente del sitio web de CONCADECO;



En mayo de 2011, La Defensoría entregó la Presidencia Pro Témpore a Guatemala y a partir de ese mismo mes, asumió las funciones de Secretaría Ejecutiva del CONCADECO.

En un plano más internacional, La Defensoría continuó aportando al funcionamiento del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), particularmente en el grupo de trabajo sobre participación ciudadana.



11 Fortalecimiento y Desarrollo Institucional

Garantizar el apoyo efectivo y oportuno de la administración hacia las áreas ejecutoras

Para que las áreas ejecutoras de La Defensoría dispongan de los bienes y servicios necesarios para cumplir con los objetivos trazados, la Administración ha brindado un apoyo efectivo y oportuno a través de las diferentes unidades organizativas que la conforman.

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) ha prestado un apoyo constante para que las distintas direcciones y gerencias institucionales desarrollen sus planes de trabajo según lo previsto. Su aporte ha sido a través de la adquisición y disposición de los recursos para el funcionamiento de manera oportuna.

El trabajo efectuado por la UACI en apoyo a las diferentes áreas institucionales se resume a continuación:

	Junio – Dic. 2010	Enero – Mayo 2011
Libre Gestión	229 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.	173 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.
Contratos	37 contratos	30 contratos
	19 De servicios profesionales	1 De servicios profesionales
	18 De bienes y servicios	29 De bienes y servicios
Prórrogas de contratos	10 prórrogas	14 prórrogas
Licitaciones adjudicadas	3	2

Detalle de las licitaciones realizadas por la UACI

NÚMERO Y NOMBRE DE LA LICITACIÓN

Licitación pública por invitación N° 07/2010 "Suministro de materiales de oficina, papel, tintas, toner e informáticos para la Defensoría del Consumidor"

Licitación pública por invitación N° 08/2010 "Servicios de mantenimiento de vehículos automotores de la Defensoría del Consumidor"

Licitación pública por invitación N° 09/2010 "Suministro de vehículos automotores y motocicletas para la Defensoría del Consumidor"

Licitación pública por invitación N° 01/2011 "Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos automotores de la Defensoría del Consumidor"

Licitación pública por invitación N° 02/2011 "Suministro de material de oficina, productos de papel, cartón, tinta, toner para impresores y fotocopiadores de la Defensoría del Consumidor"

Licitación pública por invitación N° 03/2011 "Suministro de cupones de combustible para vehículos automotores de la Defensoría del Consumidor" (Declarada desierta)

Licitación pública por invitación N° 04/2011 "Suministro de uniformes para personal de la Defensoría del Consumidor" (Pendiente de adjudicación)

De las licitaciones arriba descritas, cinco fueron adjudicadas, una fue declarada desierta y una se encuentra en su fase de evaluación.

Alcanzar liderazgo y respeto en la garantía de la probidad y la transparencia en el uso de los recursos

El 24 de junio del año 2010, La Defensoría lanzó su "Política de Transparencia", la cual busca institucionalizar la práctica de rendición de cuentas y entregar información a la ciudadanía; prevenir y eliminar cualquier acto de corrupción al interior de la institución y poner en funcionamiento mecanismos que permitan recibir y atender reclamos relacionados con la aplicación de la misma. Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la institución, así como para personas que prestan servicios ad honorem y proveedores de bienes y servicios.

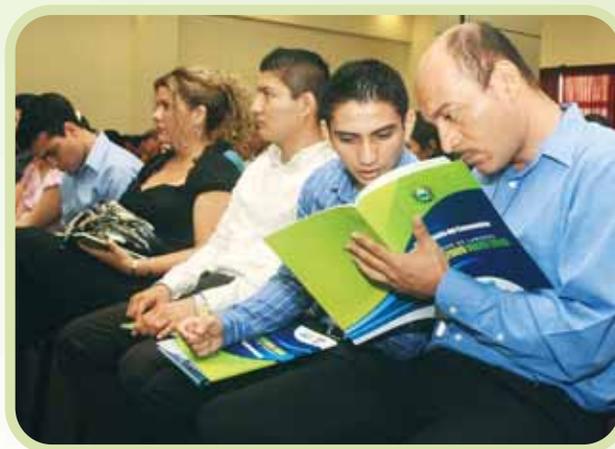


Para dar cumplimiento a la Política, La Defensoría creó la Unidad de Transparencia; una de las acciones más importantes ejecutadas por esta Unidad en el período informado, es la puesta en funcionamiento de la Oficina de Información y Respuesta (OIR), la cual es responsable de la atención directa a la ciudadanía y el seguimiento a las solicitudes del público en temas relacionados con la Transparencia y el acceso a la información.

Desde su creación, hasta el mes de mayo del año 2011, la Oficina de Información y Respuesta ha atendido 61 quejas; 6 solicitudes de información; 1 denuncia; 3 investigaciones de oficio y 1 queja interna.

Rendición de cuentas

En junio del año 2010, en el marco del primer año de trabajo del gobierno del presidente, Mauricio Funes, La Defensoría organizó tres actividades de rendición de cuentas, a las cuales asistieron representantes de asociaciones de consumidores, universidades, empresa privada, e instituciones de gobierno y de la sociedad civil, entre otros, quienes aseguraron una participación representativa de los principales sectores con los que trabaja la institución:



- 4 de junio:** evento central realizado en San Salvador, al cual asistieron 150 personas;
- 7 de junio:** evento en San Miguel, que contó con una asistencia de más de 300 personas; y,
- 10 de junio:** actividad en Santa Ana, donde acudieron 200 personas.





Despacho desde el Departamento

En marzo de 2011, La Defensoría del Consumidor impulsó una nueva iniciativa de acercamiento a la ciudadanía denominado: “Despacho desde el Departamento”, actividad con la cual el presidente de La Defensoría se desplaza una vez al mes a una cabecera departamental, para escuchar los problemas de la población relacionados con el quehacer de la institución, y buscar soluciones a dichas problemáticas.

El “Despacho desde el Departamento” se ha realizado, hasta la fecha, en Usulután y Morazán.

Sección de Transparencia en la web institucional

Esta sección fue instalada en junio de 2010, ahí se encuentra disponible la “Política de Transparencia” y cuenta con información actualizada sobre el presupuesto institucional, licitaciones, resoluciones del Tribunal Sancionador y otra información de interés, la cual se actualiza mensualmente.

En esta sección, además, se encuentra disponible un mecanismo de atención ciudadana, a través del correo electrónico transparencia@defensoria.gob.sv. Entre junio de 2010 y mayo de 2011, se han recibido 222 correos electrónicos, con solicitudes de información, consultas y sugerencias de la ciudadanía.

Preparándonos para la “Ley de Acceso a la Información Pública”

Se ha conformado un equipo de trabajo para implementar oportuna y eficazmente la recién aprobada Ley de Acceso a la Información Pública en la institución.

Garantizar la gestión óptima del talento humano

Durante este segundo año de gestión un total de 183 colaboradores de La Defensoría han sido capacitados en temas como diseño y rediseño de procesos, tipificación de asesorías y denuncias, servicios financieros y aplicación de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, diseño gráfico y diseño web, manejo del módulo de divulgación de “Comprasal”, reformas a la Ley Tributaria, contabilidad gubernamental, atención a personas con discapacidad, administración de redes y paquetes utilitarios, entre otros.

El fortalecimiento de las capacidades de los recursos humanos a través de la capacitación, es una manera de dar respuesta a la necesidad de La Defensoría de contar con personal capacitado y productivo que le permita actualizar los conocimientos con nuevas técnicas y métodos de trabajo para lograr niveles elevados de eficiencia.

PERSONAL CAPACITADO DESDE JUNIO 2010 A MAYO 2011

UNIDAD O DIRECCIÓN	Nº DE PERSONAS
Presidencia	5
Cooperación y Relaciones Institucionales	2
Auditoría Interna	2
Servicios Jurídicos	9
Transparencia	3
Comunicaciones	4
UFI	6
Administración	25
Planificación	3
Tribunal Sancionador	12
Ciudadanía y Consumo	8
Vigilancia de Mercado	20
Centro de Solución de Controversias	36
Aseguramiento de la Calidad	3
Descentralización	45
TOTAL	183

A partir de estos datos, en el periodo informado, el 84% del total del personal de La Defensoría participó en una o más capacitaciones promovidas por la institución.



Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación institucional

Se ha diseñado un sistema de monitoreo y seguimiento a la planificación institucional mediante un sistema de informes mensuales y trimestrales. Esto ha contribuido a que haya sustantivos avances en el sistema de monitoreo de cumplimiento de objetivos e indicadores, mediante una plataforma informática que permite visualizar el progreso en la implementación del plan institucional.

Se cuenta con un mecanismo de evaluación semestral y anual que permite monitorear el cumplimiento del plan operativo y avances en el cumplimiento al plan estratégico.

En el periodo informado, se elaboraron y aprobaron los siguientes instrumentos administrativos y de control interno:

- Reformas al Reglamento Interno de la Institución;
- Manual de Organización y Funciones;
- Manual de Procedimientos para todas las áreas de la institución.

Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

En el tema informático, durante el período, se han obtenido importantes aportes en las áreas administrativas y de atención a consumidores.

En cuanto al área administrativa, se han implementado sistemas que permiten automatizar procesos tales como compras institucionales y registro de activo fijo, los cuales benefician los procesos de adquisición de bienes y servicios y el control del activo fijo institucional, brindando mayor eficiencia y eficacia para el uso de los recursos.

Además, se ha implementado la Intranet institucional, la cual permitirá disminuir los costos de funcionamiento administrativo y operaciones programáticas de La Defensoría y, al mismo tiempo, permitirá aumentar la productividad, ya que ofrece al personal acceso más eficaz a la información y a los servicios internos que se requieren, tales como solicitudes de permisos y de transporte, así como control de requisiciones y registro de acciones de personal, entre otros.

En lo relacionado con la atención de consumidores y seguimiento de reclamos, se han implementado mejoras importantes en el Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA), con la elaboración de los módulos de anfitrión que permite agilizar y controlar la espera de las y los consumidores que requieren nuestros servicios, módulo legal con el cual se ha completado el flujo en el seguimiento de las denuncias que ingresan a la institución y módulo de transparencia, el cual le permite a la Unidad de Transparencia el acceso a la información de forma inmediata para el seguimiento de los casos.



Ejecución Presupuestaria

A continuación se presenta un informe consolidado sobre el presupuesto asignado a La Defensoría del Consumidor para el período informado, las modificaciones a las que se ha visto sometido y su ejecución. Es relevante señalar que La Defensoría presenta una alta capacidad de ejecución de los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus funciones.

Ejecución del presupuesto 2010

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2010, fue de US \$4,633,955.00, con las modificaciones que se produjeron durante el año, se redujo a US \$4,601,023.00, debido a disminuciones por ajustes en salarios y en bienes y servicios. Del presupuesto modificado se ejecutó el 97.80%, es decir, US \$4,499,800.00.

Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2010

(En dólares de los Estados Unidos de América)

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO 2010			
		VOTADO	MODIFICADO	EJECUTADO	%
51	Remuneraciones	3,833,580.00	3,627,538.00	3,564,621.00	98.26%
54	Bienes y servicios	772,155.00	873,628.00	836,373.00	95.74%
55	Gastos financieros y otros	28,220.00	33,641.00	33,403.00	99.29%
61	Inversión en activos fijos	0.00	66,216.00	65,403.00	98.77%
	TOTAL GENERAL	4,633,955.00	4,601,023.00	4,499,800.00	97.80%

Ejecución del presupuesto 2011

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2011, fue de US \$5,554,665.00. Para el primer trimestre, el presupuesto asignado fue de US \$1,328,118.00, monto que sufrió una modificación de US \$156,411.00, con lo cual el presupuesto del trimestre pasó a ser US \$1,171,707.00, de éste se ejecutó US \$1,081,489.00. Considerando la proyección correspondiente a los meses de abril y mayo, el presupuesto votado para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2011, sería de US \$2,158,176.00, el modificado es de US \$1,873,430.00 y lo ejecutado ascendería a US \$1,776,199.00, con lo que el porcentaje de ejecución alcanzaría el 94.81%.

Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2011, más el proyectado de abril a mayo/2011 (En dólares de los Estados Unidos de América)

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO DE ENERO A MAYO/2011					
		PRES.VOTADO A MAYO (1)	MODIFICADO A MAYO (2)	EJECUTADO A MARZO (3)	PROYECTADO A ABRIL Y MAYO (4)	EJECUTADO + PROYECTADO (5=3+4)	% 6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,559,036.00	1,561,519.00	879,846.00	586,494.00	1,466,340.00	93.9%
54	Bienes y servicios	329,825.00	298,056.00	188,467.00	107,746.00	296,213.00	99.38%
55	Gastos financieros y otros	52,380.00	13,855.00	13,176.00	470.00	13,646.00	98.49%
61	Inversión en activos fijos	216,935.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
	TOTAL GENERAL	2,158,176.00	1,873,430.00	1,081,489.00	694,710.00	1,776,199.00	94.81%

Como se observa, en los primeros meses del 2011, La Defensoría mantiene un alto nivel de ejecución del presupuesto institucional.

IV. Personal que ocupa puestos de dirección

Presidente

José Armando Flores Alemán

Asesores

Yanci Guadalupe Urbina González
Rogelio Antonio Canales Chávez

Tribunal Sancionador *(En funciones hasta marzo 2011)*

Presidenta
Primer vocal
Segundo vocal

Maria Irma Larios Ochoa
William Efraín Calderón Molina
René Eduardo Cárcamo

Unidades Staff

Auditoría Interna
Financiera Institucional
Transparencia
Aseguramiento de la Calidad
Planificación y Desarrollo
Cooperación y Relaciones Institucionales
Comunicaciones

José Moreno Moreno
Héctor Leonel Morán Ascencio
Silvia Soledad Orellana Guillén
María Luisa Claros de Reyes
Manuel Antonio Vides Moreno
Nelson Armando Guzmán Mendoza
Fausto Ernesto Valladares Portillo

Áreas Programáticas

Dirección de Vigilancia de Mercado
Dirección de Ciudadanía y Consumo
Dirección Jurídica

Yesenia Salas Vargas
Ana Patricia Silva Orellana
Claudia Marina Góchez Castillo

Área de Servicio a la Ciudadanía

Dirección del Centro de Solución de Controversias
Dirección de Descentralización

Ana María Umaña de Jovel
Carlos Enrique Vargas Gálvez

Áreas de Apoyo

Dirección de Administración

Rafael Valencia Argueta

V. Integrantes del Consejo Consultivo *(En funciones hasta marzo 2011)*

Propietarios:

Francisco Díaz*	Superintendente de Competencia
Carlos Roberto Ochoa Córdova*	Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT
René Alfredo Portillo Cuadra	Representante de universidades
Luis Meza Pérez	Representante de la empresa privada
Vacante	Representante de asociaciones de consumidores acreditadas

Suplentes:

Cesar Augusto Calderón	Representante de universidades
Elena María Lacayo de Alfaro	Representante de la empresa privada
Hugo Alfredo Girón	Representante de las asociaciones de consumidores acreditadas

**En funciones desde marzo 2011.*

VI. Organigrama

Defensoría del Consumidor



VII. Fotografías



Lic. José Armando Flores Alemán

*Presidente
Defensoría del Consumidor*

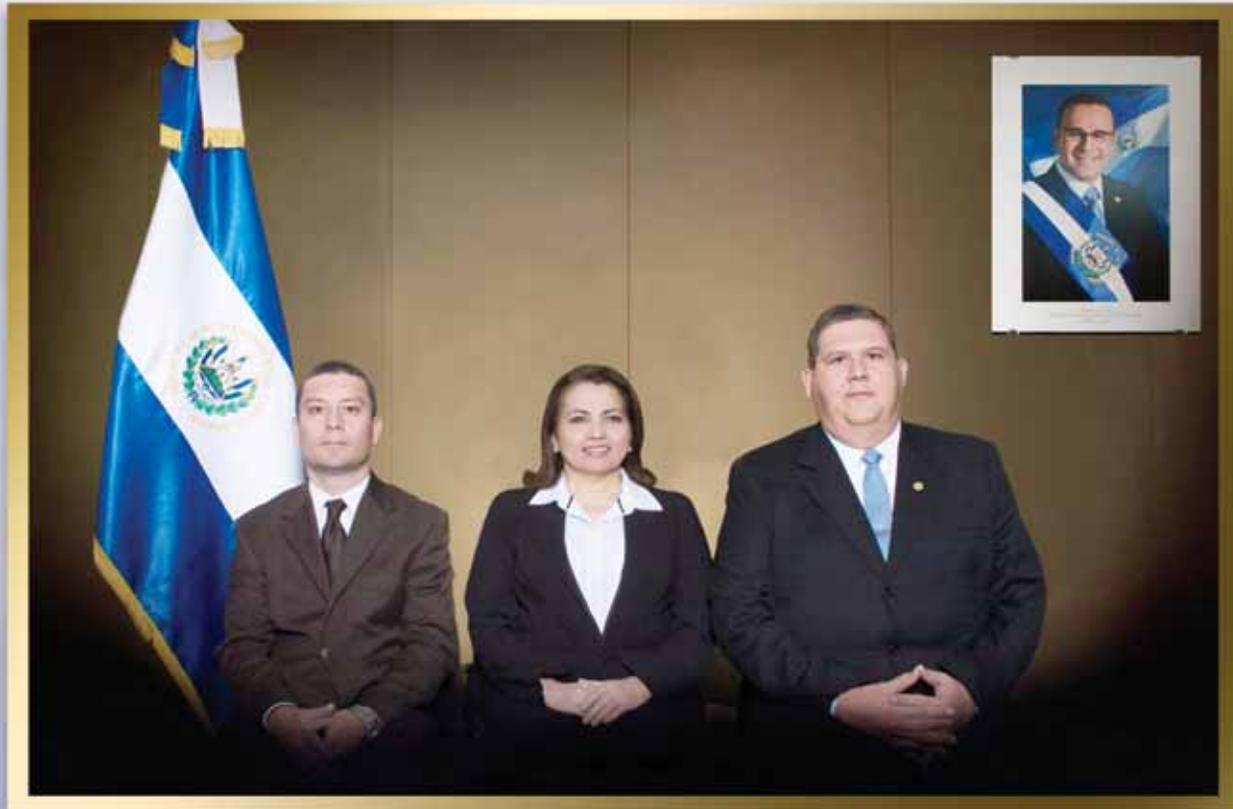


Consejo Consultivo

De izquierda a derecha sentados: César Augusto Calderón, Elena María Lacayo de Alfaro
y René Alfredo Portillo Cuadra

De pie: Hugo Alfredo Girón, Luis Meza Pérez y Carlos Roberto Ochoa Córdova*

** En funciones desde marzo 2011*



Tribunal Sancionador

Presidenta: María Irma Larios Ochoa

Primer Vocal: William Efraín Calderón Molina

Segundo Vocal: René Eduardo Cárcamo

FIRMA JOSE SANTOS CAÑENGUEZ GUZMAN
*Servicios Profesionales de Auditoría,
Consultoría e Impuestos*

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.

**DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE
SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

Licenciado

José Armando Flores Alemán

Presidente

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)

Presente.

He auditado los estados financieros que se acompañan de la Defensoría del Consumidor (DC), que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2010 y 2009, los estados de rendimiento económico, los estados de flujos de fondos, y los estados de ejecución presupuestaria, por los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables importantes y notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración.

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental emitidas por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y Principios de Contabilidad Gubernamental Generalmente Aceptados, esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

Responsabilidad del Auditor.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros con base en mi auditoría. Realice mi auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Dichas normas requieren que cumpla con requisitos éticos así como que planee y desarrolle la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa. Una Auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros apropiados a las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creo que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión de auditoría.

21 Avenida Norte, Edificio Erica No. 1734, Colonia Layco, San Salvador.
Teléfono.: 2209-1879, Telefax: 2209-1853.
E-mail: canenguez@navegante.com.sv

FIRMA JOSE SANTOS CAÑENGUEZ GUZMAN
*Servicios Profesionales de Auditoría,
Consultoría e Impuestos*

Opinión.

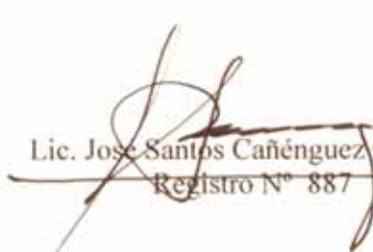
En mi opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Defensoría del Consumidor (DC), al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el rendimiento económico, el flujo de fondos y la ejecución presupuestaria por los ejercicios contables terminados en esas fechas, de conformidad con la base contable descrita en la Nota 2.

De acuerdo a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, también he emitido un informe sobre mi consideración del control interno, y un informe sobre el cumplimiento con los términos de leyes y regulaciones aplicables, ambos de fecha 6 de junio de 2011.

Párrafo restrictivo de la distribución del Informe.

Este informe esta destinado únicamente para uso de la Presidencia de la Defensoría del Consumidor (DC) y la Corte de Cuentas de la República de El Salvador. Esto no constituye una restricción que pretenda limitar la distribución del mismo; el cual podrá ser un asunto de interés público, al ser autorizado por la Defensoría del Consumidor.

La Libertad, El Salvador, 6 de junio de 2011.


Lic. Jose Santos Cañenguez Guzman
Registro N° 887



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)
(Entidad descentralizada autónoma y de derecho público)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009.

(Cifras Expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota 3)

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Recursos		
Disponibilidades		
Bancos comerciales M/D (Nota 4)	US\$ 68,047	US\$ 184,960
Fondos en deposito tesoro público	50,367	44,323
Anticipo de fondos	152	7
	<u>118,566</u>	<u>229,290</u>
Inversiones financieras		
Deudores financieros	210,422	74,545
Inversiones en intangibles (Nota 5)	32,988	12,973
	<u>243,410</u>	<u>87,518</u>
Inversiones en existencias institucionales		
Existencias institucionales (Nota 6)	48,488	44,509
Inversiones en bienes de uso		
Bienes depreciables (Nota 7)	2,037,801	411,817
Bienes no depreciables (Nota 8)	331,440	1,639,070
	<u>2,369,241</u>	<u>2,050,887</u>
Inversiones en proyecto y programas		
Inversiones en bienes privados	0	187,447
Inversiones en bienes de uso público (Nota 9)	12,674	16,701
	<u>12,674</u>	<u>204,148</u>
Total de recursos	US\$ 2,792,379	US\$ 2,616,352
Obligaciones y patrimonio		
Deuda corriente		
Depósitos de terceros (Nota 10)	US\$ 52,111	US\$ 46,002
Acreedores monetarios	271,382	248,820
	<u>323,493</u>	<u>294,822</u>
Patrimonio		
Patrimonio instituciones descentralizadas	1,795,410	0
Donaciones y legados bienes corporales (Nota 11)	572,802	2,054,380
Resultado de ejercicios anteriores (Nota 12)	250,448	318,393
Resultado de ejercicio corriente	(149,774)	(51,243)
	<u>2,468,886</u>	<u>2,321,530</u>
Total obligaciones y patrimonio	US\$ 2,792,379	US\$ 2,616,352

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.



[Firma]
Lic. Leonel Morán
Jefe de Unidad Financiera
Institucional



[Firma]
Lic. José Santos Caniguera
Auditor Externo



[Firma]
Licda. Ana Silvia Vasquez
Contador Institucional

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)
(Entidad descentralizada autónoma y de derecho público)

ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO
POR EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009.
(Cifras Expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota 3)

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Ingresos de Gestión		
Ingresos por transferencias corrientes recibidas	US\$ 4,505,302	US\$ 4,449,489
Ingresos por transferencias de capital recibidas	130,000	130,000
Ingresos por actualizaciones y ajustes	67,176	192
Total ingresos de gestión	<u>4,702,478</u>	<u>4,579,681</u>
Gastos de Gestión		
Gastos en inversiones públicas (Nota 13)	117,326	113,299
Gastos en personal (Nota 14)	3,564,622	3,554,776
Gastos en bienes de consumo y servicios (Nota 15)	822,683	765,624
Gastos en bienes capitalizables (Nota 16)	8,252	7,614
Gastos financieros y otros (Nota 17)	3,388	62,374
Costo de venta y cargos calculados (Nota 18)	326,327	124,440
Gastos de actualización y ajustes	9,654	2,797
Total gastos de gestión	<u>4,852,252</u>	<u>4,630,924</u>
Resultado del ejercicio	US\$ <u>(149,774)</u>	US\$ <u>(51,243)</u>

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.



Lic. Héctor Leonel Morán
Jefe de Unidad Financiera
Institucional



Lic. José Armando Flores Arias
Presidente



Licda. Ana Silvia Vasquez
Contador Institucional



Lic. José Santos Cañero
Auditor Externo

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)
(Entidad descentralizada autónoma y de derecho público)

ESTADOS DE FLUJO DE FONDOS
PARA LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009.
(Cifras Expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota 3)

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
Disponibilidad inicial	US\$ 229,283	US\$ 68,021
Resultado operacional		
Fuentes operacionales		
Ingresos por transferencias corrientes recibidas	4,294,880	4,374,943
Operaciones de ejercicios anteriores	74,545	309,354
Sub total	<u>4,369,425</u>	<u>4,684,297</u>
Usos operacionales		
Remuneraciones	3,503,662	3,504,465
Adquisición de bienes y servicios	636,791	575,247
Gastos financieros y otros	24,887	86,197
Inversiones en activo fijo	63,079	25,939
Operaciones de ejercicios anteriores	257,832	336,232
Sub total	<u>4,486,251</u>	<u>4,528,080</u>
Resultado operacional neto	(116,826)	156,217
Resultado no operacional		
Fuentes no operacionales		
Anticipos a empleados	13,664	13,183
Anticipos por servicios	8,956	14,594
Anticipos a proveedores	1,749	41,399
Depósitos ajenos	23,767	85,835
Depósitos retenciones fiscales	13,970	11,046
Anticipo de impuesto retenido IVA	6,788	6,911
Sub total	<u>68,894</u>	<u>172,968</u>
Usos no operacionales		
Anticipos a empleados	13,808	13,190
Anticipos por servicios	8,956	13,657
Anticipos a proveedores	1,750	41,276
Depósitos ajenos	17,611	81,936
Depósitos retenciones fiscales	14,004	10,973
Anticipo de impuesto retenido IVA	6,808	6,891
Sub total	<u>62,937</u>	<u>167,923</u>
Resultado no operacional neto	5,957	5,045
Disponibilidades finales	US\$ 118,414	US\$ 229,283

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.


Lic. Héctor Leonel Morán
Jefe de Unidad Financiera
Defensoría del Consumidor
Institucional
El Salvador, C.A.


Lic. José Armando Flores Alvarado
Presidente

Lic. José Santos Cañero
Auditor Externo



Licda. Ana Stylla Vasquez
Contador Institucional
Defensoría del Consumidor
El Salvador, C.A.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)
(Entidad descentralizada autónoma y de derecho público)

ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
POR EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 Y 2009.
(Cifras Expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América – Nota 3)

RUBROS	2010			2009		
	Presupuesto	Ejecución	Saldo Presupuestario	Presupuesto	Ejecución	Saldo Presupuestario
INGRESOS						
Transferencias corrientes	US\$ 4,601,023	US\$ 4,505,302	US\$ 95,721	US\$ 4,453,023	US\$ 4,449,489	US\$ 3,534
Total Ingresos	US\$ 4,601,023	US\$ 4,505,302	US\$ 95,721	US\$ 4,453,023	US\$ 4,449,489	US\$ 3,534
EGRESOS						
Remuneraciones	US\$ 3,627,538	US\$ 3,564,621	US\$ 62,917	US\$ 3,556,428	US\$ 3,554,776	US\$ 1,652
Adquisiciones de bienes y servicios	873,628	836,373	37,255	776,140	765,486	10,654
Gastos financieros y otros	33,641	33,403	238	86,286	86,285	1
Inversiones en activo fijo	66,216	65,403	813	34,169	34,121	48
Total Egresos	US\$ 4,601,023	US\$ 4,499,800	US\$ 101,223	US\$ 4,453,023	US\$ 4,440,668	US\$ 12,355
Superavit del Presupuesto	US\$ 0	US\$ 5,502	US\$ (5,502)	US\$ 0	US\$ 8,821	US\$ (8,821)

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.


Lic. Hector Leonel Morán
Jefe de Unidad Financiera Institucional
Defensoría del Consumidor El Salvador, C.A.


Lic. José Armando Flores Alemán
Presidente

Lic. José Santos Cañénguez Guzmán
Auditor Externo



Licda. Ana Silvia Vasquez
Contador Institucional
Defensoría del Consumidor El Salvador, C.A.



MISIÓN:

Proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y ejercicio de ciudadanía.

VISIÓN:

Ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de los consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

