



# Defensoría del Consumidor

## INFORME DE LABORES

### JUNIO 2011 - MAYO 2012







**Defensoría  
del Consumidor**

# INFORME DE LABORES

**JUNIO 2011 - MAYO 2012**





“En definitiva, la protección al consumidor no sólo favorece directamente a los usuarios de productos y servicios, a los consumidores, sino que abre las puertas a un proceso de transparencia, de mejora de la calidad y de la competitividad sobre la base de intercambios justos”.

Fragmento del discurso presidencial del 18 de agosto 2010, durante el lanzamiento oficial de la Política Nacional de Protección al Consumidor.



**Mauricio Funes**

*Presidente  
República de El Salvador*

## **Equipo redactor:**

---

Fausto Valladares  
Manuel Antonio Vides Moreno  
Yanci Guadalupe Urbina González

## **Colaboración**

---

Ana Ella Gómez  
Ana Patricia Silva Orellana  
Ariela Lynette García Méndez  
Ada Aurora Marquina Arce  
Camila Andrea Goitia Álvarez  
Carlos Enrique Vargas Gálvez  
German Acevedo Santamaría  
Hazel Linnette Montes de Recinos  
Ivette Elena Cardona Amaya  
Julio Ernesto Sigüenza Tobar  
Julio Humberto Aquino Castillo  
Herminia Funes  
Marina Mélida Mancía Alemán  
Nancy Carolina Galdámez  
Silvia Soledad Orellana  
Yanci del Carmen Gallo Cáceres

## **Fotografías**

---

Fausto Valladares  
Patricia Evelyn Salinas  
Sandra Margarita Portillo  
Wilfredo Moreno Torres

## **Diseño y diagramación**

---

Beyond Graphics

## **Impresión**

---

Imprenta Papyrus

Mayo 2012

700 ejemplares

# Índice

<b>I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor</b>	<b>8</b>
<b>II. Principales Logros de la gestión</b>	<b>11</b>
1. Información y transparencia de mercados.	12
2. Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía.	15
3. Vigilancia de mercados.	18
4. Acercamiento y ampliación de servicios.	27
5. Atenciones brindadas.	32
6. Protección del bolsillo de las personas consumidoras.	35
7. Ejercicio de la potestad sancionadora.	36
8. Posicionamiento y comunicación institucional.	38
9. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.	44
10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.	50
11. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional.	54
<b>III. Ejecución presupuestaria</b>	<b>62</b>
<b>IV. Estados Financieros Auditados</b>	<b>63</b>
<b>V. Organigrama</b>	<b>69</b>
<b>VI. Consejo Consultivo de La Defensoría</b>	<b>70</b>
<b>VII. Tribunal Sancionador de La Defensoría</b>	<b>71</b>
<b>VIII. Personal que ocupa puestos de dirección</b>	<b>74</b>



## I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

**El Salvador** experimenta importantes cambios y avances en materia de protección de los derechos de las y los consumidores. Hay nuevos instrumentos de legislación y política pública, que muy acertadamente ha promovido en su implementación el gobierno del Presidente Mauricio Funes, que reflejan su compromiso y la voluntad por materializar cambios positivos para la vida de los ciudadanos y ciudadanas consumidoras.

El primer instrumento que coloca en nuestras manos es la Ley de Acceso a la Información Pública, que marca un giro insospechado en el país, que entraña un nuevo estilo de gestión pública y activación del ejercicio de ciudadanía frente a los servidores públicos de nuestro país, una gestión transparente, con mayores niveles de probidad, más cercana y accesible a la población. Este importante avance esperamos también se vea reflejado en buenas prácticas por parte de los agentes económicos que interactúan diariamente en los mercados de bienes, productos y servicios. Transparentar los mercados es un elemento esencial para el fomento a la competencia y competitividad, aliados clave para la economía de los consumidores y consumidoras.

En ese marco, la Ley de Medicamentos recientemente aprobada, es otro instrumento clave para transparentar ese mercado que ha sido por largo tiempo sujeto a múltiples y justificados señalamientos. Es una ley impacientemente esperada por los consumidores y consumidoras de nuestro país, ya que los medicamentos representan un producto vital para la sobrevivencia humana. La **Defensoría del Consumidor**, atendiendo la tarea encomendada por el señor Presidente de la República, ha dispuesto su capacidad institucional para contribuir decididamente a su implementación y a lograr que el beneficio de la disminución de los precios de los medicamentos sea una realidad en nuestro país.

La recientemente aprobada Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad y la Política Nacional de Calidad 2010 – 2014, representa un importante recurso que complementa el marco normativo en materia de salud, seguridad y calidad en el consumo de bienes y servicios. Estamos aproximándonos a una nueva etapa en la cual, la información, el conocimiento y el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, serán clave para que los cambios puedan ser perceptibles en la cotidianidad de la vida de los consumidores y consumidoras.



Para completar la arquitectura en materia normativa de protección al consumidor, queda pendiente la discusión en la Honorable Asamblea Legislativa, de la propuesta de reformas a la Ley de Protección al Consumidor, presentada en marzo de 2011 y cuya aprobación significaría dotar a **La Defensoría**, de mayores instrumentos legales para hacer efectiva la protección de los derechos de las personas consumidoras.

Con ese ambiente de cambio, **La Defensoría** ha dispuesto su talento y sus mejores esfuerzos institucionales para cumplir con los nuevos requerimientos de manera proactiva. Es así que creó y tiene en pleno funcionamiento desde noviembre pasado, la Unidad de Acceso a la Información Pública, con su respectiva oficial de información.

Así mismo, **La Defensoría** ha incrementado su capacidad instalada para vigilar el funcionamiento de los mercados, principalmente de alimentos, medicamentos, productos y granos básicos, entre otros. Con el apoyo del Programa PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea, ha incursionado en un terreno hasta hoy tímidamente tratado. Es una realidad que en el período informado ha implementado 55 planes de verificación de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado de productos alimenticios.

La incursión en esta materia ha significado un importante diálogo con proveedores y consumidores, así como una permanente labor de divulgación y educación sobre la normativa que aplica al giro de alimentos.

El funcionamiento efectivo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, ha permitido monitorear y actuar conjuntamente en temas clave para la economía familiar, de tal forma que ante coyunturas especiales como la pasada depresión tropical 12-E mantuvo una actuación vigilante en materia de precios y existencias de granos básicos. Por otra parte, en este período el Sistema incursionó en la elaboración de propuestas de códigos de buenas prácticas en proveedores de productos y servicios financieros, que contribuirá decididamente a introducir mayor protección a usuarios y usuarias de estos servicios.

El funcionamiento de **La Defensoría** y los resultados que hoy presentamos, son el reflejo de un intenso y dedicado esfuerzo del equipo humano que le conforma; del sólido accionar del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; del solidario aporte de las instituciones cooperantes como BCIE, PROCALIDAD/UE, PNUD, CASALS/USAID, COMPAL/UNCTAD y embajada de la República de China (Taiwán). Así como del respaldo de la población y Asociaciones de consumidores y consumidoras, que nos acompañan en nuestro trabajo diario.

A todos y todas, nuestra sincera gratitud.

**Licda. Yanci Urbina**



**Defensoría  
del Consumidor**

## II. Principales logros de la gestión

---

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 sancionadora.
8. Posicionamiento y comunicación institucional.
9. Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.
10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.
11. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional.



# 1 Información y transparencia de mercados



## Sondeos de precios

La **Defensoría del Consumidor** realizó 119 sondeos de precios de granos básicos, frutas, verduras, medicamentos, harinas de trigo y maíz, útiles escolares, productos básicos en supermercados y costos de envío de remesas, con el objetivo de proteger el bolsillo y facilitar información oportuna a la ciudadanía consumidora, que le permita hacer mejores elecciones de compra.

### Sondeos de precios por producto

Sondeo de precios	2011							2012					Total
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May*	
Útiles escolares	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Harinas de trigo y maíz	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
Costo de envío de remesas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Quién es quién en los precios **	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Medicamentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Productos básicos en supermercados	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	15
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	1	1	1	1	15	10	7	3	4	4	4	4	55
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>119</b>

\* Datos proyectados.

\*\* Sondeos realizados en supermercados sobre: papel higiénico, arroz precocido, jabón de lavar, frijol, café soluble, aceites, margarinas, pavos, pollos, chompipollos, crema, huevos, sardinas, harina de trigo, harina de maíz y espagueti.

Con este propósito se realizaron 9,067 visitas a distintos establecimientos comerciales donde se venden los productos monitoreados, de acuerdo con el detalle siguiente:

### Sondeos de precios por número de establecimientos visitados

Sondeo de precio	Número de establecimientos visitados												Total
	2011							2012					
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May*	
Útiles escolares	0	0	0	0	0	0	0	339	0	0	0	0	339
Harina de trigo y maíz	51	44	38	42	0	42	42	42	42	42	42	42	469
Envío de remesas	23	21	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	304
Quién es quién en los precios**	32	31	31	33	31	31	31	33	33	33	33	33	385
Medicamentos	36	35	36	36	35	35	35	35	35	35	35	35	423
Productos básicos en supermercados	27	28	27	27	27	27	27	112	28	27	27	27	411
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	157	129	144	156	1926	1095	764	439	501	475	475	475	6736
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>288</b>	<b>302</b>	<b>320</b>	<b>2045</b>	<b>1256</b>	<b>925</b>	<b>1026</b>	<b>665</b>	<b>638</b>	<b>638</b>	<b>638</b>	<b>9067</b>

\* Con proyecciones a mayo.

\*\* Sondeos realizados en supermercados sobre: papel higiénico, arroz precocido, jabón de lavar, frijol, café soluble, aceites, margarinas, pavos, pollos, chompipollos, crema, huevos, sardinas, harina de trigo, harina de maíz y espagueti.

Es relevante señalar que con relación al período anterior, se incrementó en un 45% el total de visitas realizadas a los establecimientos, lo cual refleja una mayor presencia de **La Defensoría** en el terreno.





# Difusión masiva de los sondeos

La información recopilada a través de los sondeos de precios ha sido ampliamente difundida mediante publicaciones en el sitio web de **La Defensoría**, a través de conferencias de prensa, redes sociales y de entrevistas ofrecidas en los medios de comunicación.



Con estas publicaciones se contribuyó a la promoción de los derechos a la información y elección de las y los consumidores y, se alentó la transparencia de mercado y competencia entre los agentes económicos.



## 2 Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía

Cumpliendo con el mandato de la Ley de Protección al Consumidor, **La Defensoría** impulsa acciones de educación y participación de las y los consumidores, facilitando conocimientos sobre derechos y deberes que les permita ejercer con mayor propiedad sus derechos.



### Educación para el consumo en la escuela

En una acción conjunta con el Ministerio de Educación (MINED), para impulsar la educación al consumidor en la escuela, se implementó el programa formativo para 40 docentes y asistentes pedagógicos de 9 centros escolares de los departamentos de Sonsonate, Santa Ana y La Libertad. Como resultado de esta sinergia se formuló la metodología de Educación para el Consumo Sostenible y 4 guías metodológicas para que los maestros puedan utilizarlas como recurso pedagógico aplicable a los niveles de educación básica y bachillerato; 1 cuadernillo de alfabetización de adultos y 1 guía de joven a joven consumerista.

Así mismo, se implementó el programa conjunto con el Ministerio de Educación para la incorporación de la temática de consumo en la currícula de la educación formal. Se realizó un proceso de formación y acompañamiento a “jóvenes consumeristas” estudiantes de 9 institutos nacionales y un grupo de estudiantes de la Universidad Pedagógica, con el cual implementaron proyectos de servicio social desde la perspectiva de consumo sostenible.



## Capacitación y difusión de derechos



Con el fin de promover el conocimiento de derechos y deberes y, el ejercicio de ciudadanía, **La Defensoría** realizó 59 talleres y capacitaciones, que en conjunto permitieron llegar a 1,960 personas (1,242 mujeres y 718 hombres), entre personal de empresas privadas e instituciones públicas, estudiantes y docentes de centros educativos de nivel básico, bachillerato y de universidades.

Entre las entidades que fueron atendidas con talleres y capacitaciones se pueden mencionar a ADESCOS, centros educativos públicos y privados como las escuelas Doroteo Vasconcelos de Ayutuxtepeque, Santa Leonor de Santa Ana y Alemana de San Salvador; entidades financieras, FEDECACES y empresas como Bocadeli S. A. de C. V.

El 15 de marzo, al celebrarse el Día Nacional e Internacional de los derechos de las personas consumidoras, se realizó el lanzamiento de la Carta de Derechos de las Usuaris y Usuarios de los Centros de Solución de Controversias de la **Defensoría del Consumidor**, iniciativa que forma parte del sistema de gestión de calidad a fin de brindar servicios con calidad y calidez a la población consumidora.

En esta fecha también se realizó una Expo Feria de servicios en el Centro Histórico de San Salvador, donde se facilitó a la ciudadanía consumidora la atención de reclamos y avisos de infracción, difusión de información, orientación y asesoría de consumo.

En el periodo que se informa, **La Defensoría** presentó y llevó a consulta la propuesta de Código de Buenas Prácticas para proveedores de servicios y productos financieros, iniciativa que busca alentar la auto regulación basada en el respeto a los derechos de las personas consumidoras y estimular la prestación de servicios financieros éticos.

Para proteger la salud y seguridad en el consumo, **La Defensoría** también realizó 6 talleres de divulgación de las normativas técnicas vigentes en el sector de alimentos, dirigidos a supermercados, tiendas de conveniencia, restaurantes y productores de miel, lácteos y salineros, logrando capacitar 425 personas, con el apoyo del programa PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea.





Como parte de la estrategia que **La Defensoría** utiliza para informar y educar a la población consumidora y a proveedores, para que conozcan sus derechos y deberes, se distribuyeron 527,782 materiales educativos e informativos y 66,668 artículos promocionales.

## Promoviendo la organización de las y los consumidores

La **Defensoría del Consumidor** realizó un mapeo del estado actual de 26 asociaciones y organizaciones de consumidores, a las cuales se les proporciona asistencia técnica y educativa; y, promovió la participación de asociaciones en actividades como **Defensorías móviles** y en proyectos concursables con los que las asociaciones de consumidores implementaron proyectos educativos en sus localidades o municipios.

Se realizó un intercambio de experiencias en el Foro de Promoción de Derechos y Educación para el Consumo, en el que participaron 156 estudiantes del proyecto “Consumerismo Juvenil”, personal docente de centros escolares y representantes de asociaciones de consumidores.





# 3 Vigilancia de mercados

## Auditorías

La **Defensoría del Consumidor** realizó auditorías a diferentes empresas en los sectores de granos básicos, financiero, casas comerciales y agua potable; con la finalidad de identificar prácticas que afecten los intereses económicos de las y los consumidores o atenten contra sus derechos, consagrados en la Ley de Protección al Consumidor. Destacan en este ámbito de actuación:

### Auditoría a proveedores de granos básicos

**La Defensoría**, en una acción conjunta con el Ministerio de Hacienda y Policía Nacional Civil, en el marco de la Declaración de Emergencia Nacional suscitada a raíz de la Depresión tropical 12-E, amplió y profundizó las acciones de vigilancia sobre la importación y comercialización de granos básicos, con el objeto de transparentar el mercado y prevenir el alza especulativa de precios.

Se realizaron auditorías a 8 de los principales establecimientos comercializadores de maíz, con la finalidad de monitorear precios de compra y venta de maíz blanco. Durante las auditorías se realizó una verificación de las existencias físicas de la disponibilidad de maíz blanco y se recolectaron los documentos contables que permitieron determinar sus niveles de inventarios, así como los volúmenes y precios de importaciones, compras nacionales y ventas del producto.



Adicionalmente y como medida preventiva ante el riesgo de posibles incrementos de precios en dichos productos, se requirió información sobre compras, ventas, importaciones e inventarios entre los meses de mayo y octubre de 2011 a 54 de los principales importadores, distribuidores y comercializadores de granos básicos a nivel nacional.

Los datos proporcionados por las empresas comercializadoras de maíz, fueron procesados y analizados por el personal de **La Defensoría**, a manera de establecer indicadores relacionados a sus existencias, volúmenes y márgenes de venta con el objetivo de identificar indicios de prácticas abusivas que condujeran a la elevación del precio del producto.

Como resultado de lo anterior, las acciones de monitoreo e investigación realizadas por **La Defensoría del Consumidor**, propiciaron reducciones significativas en el precio del maíz blanco, contribuyendo a mejorar las condiciones de transparencia en el mercado de este grano y asegurar que los consumidores paguen un precio justo.

## Auditorías a proveedores de servicios financieros

Con el fin de proteger los intereses económicos de las y los consumidores, se realizó un monitoreo permanente a proveedores de servicios financieros, a efecto de identificar prácticas o cláusulas que contravengan lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor (LPC).

A solicitud del Tribunal Sancionador de la **Defensoría del Consumidor**, se realizó auditoría a la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Tazumal de R. L., en la cual se revisó una muestra equivalente al 37.33% del total de préstamos otorgados en el período de octubre 2007 a julio 2009.

La auditoría determinó una infracción al Art. 12 de la LPC ya que la cooperativa para el cobro de los intereses, en sus cálculos no hace diferencia entre 365 y 366 días, conforme año calendario. Adicionalmente se determinó infracción al Art. 19, al cobrarse intereses no devengados, es decir, que al amortizar la cuota mensual y calcular los intereses, estos se hacen tomando como base un periodo de tiempo, que por lo general es de 30 días, y que en la mayoría de ocasiones este período contempla fechas aún no transcurridas.

Los resultados de la auditoría fueron remitidos al Tribunal Sancionador para continuar con el respectivo procedimiento sancionatorio.

## Auditorías a casas comerciales

En seguimiento a las auditorías realizadas en períodos anteriores a casas comerciales, y habiéndose constatado prácticas y cobros indebidos de intereses a las y los consumidores, se inició el proceso de devoluciones para un monto de US \$1,699,540.75, de los cuales US \$571,063.41 corresponden a Grupo Monge (Prado y el Gallo más Gallo), US \$357,002.00 a Omnisport y US \$771,475.34 a Unicoservi (La Curacao, Almacenes Tropigas, Radio Shack y Loco Luis).

En vista de los hallazgos encontrados en la primera etapa de las auditorías, en cuanto a las metodologías y bases de cálculos utilizados, **La Defensoría** ha iniciado la fase de preparación para que durante 2012 se analicen alrededor de 369,279 créditos pertenecientes a estas 3 casas comerciales.

## Auditorías a proveedores de agua potable

Con el objeto de contribuir a la resolución de la problemática suscitada por los reclamos realizados por habitantes de las comunidades Brisas del Sur I y II, **La Defensoría** realizó un estudio sobre los incrementos tarifarios en la prestación del servicio de agua potable por parte de la empresa Cañas Goens Ingenieros Arquitectos S. A. de C. V., en el periodo de febrero de 2009 a octubre de 2011.

El estudio determinó que hay incrementos que están debidamente justificados y que se refieren a tarifa de energía eléctrica. De igual forma determina que hay otros incrementos, como los de líneas de costo y gasto, llamados: "Otros Gastos" y "Gastos no deducibles", de los cuales no fundamentó la utilización de dichas cuentas ni tampoco presentó la conciliación solicitada.

A pesar de lo anterior, los incrementos de costos y gastos no justifican los aumentos tarifarios aplicados a los usuarios, ya que dichos aumentos son considerablemente mayores respecto a lo que la evolución de estas cuentas de egresos presenta para el mismo periodo.



Entre otros hallazgos, esta auditoría determinó que no ha existido mejora en el nivel de servicio y, el mal estado y descuido de la bomba y los tanques de almacenamiento y distribución. Así mismo, se cuantificaron, por períodos, las devoluciones a los usuarios desde febrero de 2009 hasta octubre de 2011. El caso continuó su respectivo procedimiento sancionatorio.

## Inspecciones

Para verificar el cumplimiento de los proveedores de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento, las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, entre junio 2011 y mayo 2012, **La Defensoría** realizó 3,045 inspecciones a diversos establecimientos comerciales, como supermercados, tiendas de conveniencia y mayoristas, restaurantes, hoteles y centros recreativos; farmacias y hospitales; almacenes de ropa, zapatos y accesorios, casas comerciales y electrodomésticos; lo cual se ejecutó con el objetivo de garantizar calidad y contenido de productos y servicios ofrecidos a consumidores.

### Inspecciones realizadas por región De junio 2011 a mayo 2012

Región	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total general	% con hallazgo
Central	710	945	1,655	57%
Occidente	397	409	806	50%
Oriente	401	183	584	31%
<b>Total general</b>	<b>1,508</b>	<b>1,537</b>	<b>3,045</b>	<b>50%</b>

Como se observa en el cuadro anterior a raíz de estas inspecciones se encontraron incumplimientos a la ley en 1,537 establecimientos comerciales, lo cual representa un 50% del total de inspecciones realizadas en dicho período.

### Inspecciones por tipo de proveedor De junio 2011 a mayo 2012\*

Proveedor	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total	% con hallazgo
Supermercados	58	166	224	74%
Tiendas mayoristas y tiendas de conveniencia	105	135	240	56%
Restaurantes, hoteles y centros recreativos	402	426	828	51%
Farmacias y hospitales	427	425	852	50%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	125	106	231	46%
Otros **	379	278	657	42%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	12	1	13	8%
<b>Total general</b>	<b>1,508</b>	<b>1,537</b>	<b>3,045</b>	<b>50%</b>

\*Con proyecciones a mayo.

\*\*Se refiere a talleres, ferreterías, otros proveedores de alimentos y tiendas en general.

En términos porcentuales, los supermercados es donde más incumplimientos se detectaron.

Con relación al período junio 2010 a mayo 2011, se observa que el total de inspecciones realizadas ha mostrado un incremento del 97.34%, lo cual confirma que **La Defensoría** duplicó su capacidad de inspección en el último período.

Es relevante señalar que el porcentaje de inspecciones con hallazgo, se redujo del 57% informado en junio 2010 a mayo 2011, al 50% en junio 2011 a mayo 2012.

Se verificó que en 702 de los establecimientos visitados estaban a disposición del consumidor productos con posterioridad a su fecha de vencimiento. En total se encontraron 28,259 productos vencidos, en la siguiente clasificación:

### Hallazgos de producto vencido por tipo De junio 2011 a mayo 2012

Tipo de producto	Cantidad de producto
Medicamento	17,366
Alimento	7,039
Otro*	3,854
<b>Total general</b>	<b>28,259</b>

\*Insumos médicos: sondas, catéteres; y, tampones, toallas femeninas, preservativos, cigarros, etc.

## Medidas cautelares

Para proteger la salud de las y los consumidores, como resultado del hallazgo de producto vencido se emitieron 260 medidas cautelares. Los alimentos vencidos fueron retirados del mercado y destruidos de forma inmediata, en cumplimiento del Art. 50 de la Ley de Protección al Consumidor y, con base en los artículos 99 y 100 de la misma ley, se procedió a suspender la venta y suministro de los medicamentos vencidos.

A raíz de las 1,537 inspecciones en donde se determinaron incumplimientos de la normativa de protección al consumidor, se iniciaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de **La Defensoría**.



## Verificaciones

Con el objeto de proteger la salud y la seguridad en el consumo y contribuir a una mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos, **La Defensoría** realizó con el apoyo del programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea, **55 planes de verificación** de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de 47 productos alimenticios.

Los planes de verificación se realizaron teniendo como fundamento legal la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento, las Normas Salvadoreñas Obligatorias y los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA).



## Verificación de inocuidad y calidad de alimentos

De junio de 2011 a mayo de 2012, se realizaron **12 estudios de inocuidad y calidad** que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de harinas de trigo y maíz, leche fluida, mayonesa, crema, imitación de crema, pescado, carne, quesillo, queso fresco, queso duro blando, queso duro viejo, agua envasada y leche entera en polvo. El 56.4% de los productos analizados, presentaron algún tipo de incumplimiento, los que fueron comunicados al Ministerio de Salud (MINSAL), para su correspondiente procedimiento sancionatorio.



### Resultados de los estudios de inocuidad y calidad en alimentos De junio de 2011 a mayo 2012

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos con hallazgo
1	Harina de trigo	4	4	4	0
2	Harina de maíz	5	5	4	1
3	Leche fluida	11	12	0	12
4	Mayonesa	10	10	4	6
5	Crema	13	13	9	4
6	Imitación de crema	4	4	2	2
7	Pescado	4	4	4	0
8	Carne	5	5	5	0
9	Quesillo*	-	14	2	12
10	Queso fresco*	-	10	0	10
11	Queso duro blando*	-	14	4	10
12	Queso duro viejo*	-	6	6	0
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>101</b>	<b>49</b>	<b>57</b>

\*Muestras de producto sin marca comprados en los establecimientos que comercializan lácteos.

## Verificación de contenido neto

**32 estudios de contenido neto** en alimentos para verificar si lo declarado en las etiquetas efectivamente concuerda con lo entregado a las y los consumidores, y cumple con lo dispuesto por el Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de Producto en Preempacados" (RTCA 01.01.11:06) y LPC. De los 675 productos analizados, 566 (83.85%) aprobaron los análisis; y, en el 16.15% que presentó incumplimientos **La Defensoría** activó los procedimientos sancionatorios.





## Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

No.	Alimento	No. de Marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos no aprobados
1	Azúcar blanca	4	6	6	0
2	Azúcar morena	1	2	2	0
3	Café soluble	8	18	17	1
4	Refresco en polvo	9	60	57	3
5	Horchata	7	9	7	2
6	Consomé	11	20	19	1
7	Avena	11	14	10	4
8	Sal	14	19	13	6
9	Arroz blanco	11	19	18	1
10	Arroz precocido	11	20	18	2
11	Café tostado	23	33	25	8
12	Frijol negro	4	6	6	0
13	Frijol rojo de seda	9	13	9	4
14	Frijol rojo	5	9	7	2
15	Mortadela	7	16	12	4
16	Cereal de desayuno	11	60	59	1
17	Galletas saladas	8	16	16	0
18	Jaleas	7	28	20	8
19	Pan blanco	9	14	11	3
20	Pan integral	5	9	7	2
21	Pastas de tomate	8	11	10	1
22	Pastas	28	65	55	10
23	Sopas instantáneas	5	21	19	2
24	Boquitas	12	51	35	16
25	Yogurt light	3	12	11	1
26	Yogurt semidescremado	5	37	29	8
27	Chorizo	5	6	3	3
28	Margarina	7	10	6	4
29	Sandwich spread	7	24	21	3
30	Mostaza	7	25	22	3
31	Requesón	5	7	4	3
32	Queso mozzarella	8	15	12	3
<b>Totales</b>		<b>275</b>	<b>675</b>	<b>566</b>	<b>109</b>



## Verificación del etiquetado

Se realizaron **11 verificaciones de etiquetado** en harinas de trigo y maíz, leche fluida, mayonesa, miel de abeja, margarina, leche en polvo, horchata, azúcar morena y blanca y agua envasada. El 65% de los productos analizados incumplió la “Norma General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados” (NSO 67.10.01:03); las normas técnicas específicas por producto y la Ley de Protección al Consumidor, por lo cual se activaron los procedimientos sancionatorios.

## Estudios

**La Defensoría** realiza estudios e investigaciones sobre productos y servicios relevantes para la población consumidora, con el objeto de facilitar información que le permita tomar decisiones de compra debidamente informado. En este período, realizó 8 investigaciones relacionadas a sectores relevantes como: alimentos, combustibles, telecomunicaciones y servicios financieros.

### Estudio sobre costo del dinero plástico

La finalidad del estudio es informar a los consumidores sobre las principales características del mercado de tarjetas de crédito y las implicaciones en sus finanzas personales derivadas del uso de las mismas.

El estudio analizó el marco legal y la manera en que los reguladores del mercado intervienen en el funcionamiento del mismo. Aborda la caracterización del mercado, desde el punto de vista de la oferta que los bancos ponen a disposición y la demanda en base a consumidores que usan este medio de pago.

Presenta una comparación de los diferentes tipos de tarjeta de crédito para un mismo nivel de tasa de interés y las categorías que ofrece cada banco para diferentes segmentos poblacionales; casos ejemplarizantes de mal uso de tarjetas de créditos y cómo el pago mínimo y otros cargos asociados al uso de la tarjeta de crédito derivan en el pago de altos intereses; se finaliza con el detalle de útiles consejos sobre el uso de tarjetas de crédito, conclusiones y recomendaciones.



### Estudio sobre la reforma a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito

Proporciona una idea general de las principales reformas propuestas a la Ley con la finalidad de analizar las implicaciones que tendría la regulación de la tasa de interés sobre la oferta de tarjetas de crédito en el mercado.

Este análisis abarcó los siguientes aspectos: generalidades del mercado de tarjetas de crédito; marco legal del sector; reforma propuesta a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, mecanismos de regulación y experiencias internacionales; posición de los agentes involucrados en el sector e implicaciones de la reforma en cuanto a oferta, demanda y efectos colaterales de las tarjetas de crédito.

## Estudio sobre servicios electrónicos de transferencia de dinero

La investigación se centró en el funcionamiento del servicio Tigo Money para determinar los costos y las implicaciones de uso para los consumidores. Se profundizó en el marco legal de las empresas transmisoras de dinero aplicable en El Salvador, incluida la óptica desde la Ley de Protección al Consumidor, todo lo relacionado al funcionamiento del servicio, tales como los requisitos y condiciones necesarias, agentes que prestan el servicio, relación contractual, costos y atención de reclamos.

## Estudio sobre condiciones en la contratación de créditos personales

Determina las condiciones en la contratación de créditos personales para contribuir a transparentar los precios, fomentar la competencia y orientar a los consumidores.

La investigación considera los siguientes puntos: marco legal, caracterización del sector de servicios financieros, condiciones de competencia en el mercado de servicios financieros, análisis de estadísticas de reclamos relacionadas al sector de servicios financieros, costos y comisiones aplicables a la contratación de créditos personales y resolución de casos. El análisis técnico jurídico referente a la contratación de créditos personales permite determinar las condiciones en la contratación de créditos personales y contribuir a transparentar los precios, fomentar la competencia y orientar a los consumidores.

El estudio cuenta de igual manera, con ejercicios numéricos con el objeto de ejemplificar de forma concreta, la aplicación de costos y comisiones en este tipo de créditos y orientar así a las personas consumidoras a la toma de decisiones de consumo más responsable, mediante la realización de comparaciones entre bancos y tasas de interés.

## Estudio sobre situación de los granos básicos en El Salvador

Analiza el comportamiento de los precios e inventarios de frijol rojo, frijol rojo de seda, frijol negro, maíz blanco y arroz, en busca de posibles prácticas abusivas y preservar el interés económico de las personas consumidoras.

Para realizar este análisis se requirió información a 42 de los principales importadores y comercializadores de granos básicos, sobre la cantidad en quintales y valor en dólares de compras nacionales y ventas; importaciones y su procedencia; inventario inicial y final; método contable utilizado para el cálculo del inventario; proyecciones de compras nacionales y las ventas e importaciones a diciembre de 2011.





## Estudio sobre el mercado de telefonía: Situación y reforma del modelo tarifario en base a costos

La investigación contiene información referente a la aplicación de un modelo tarifario basado en costos, y a las implicaciones de esta reforma en el pliego tarifario vigente en el mercado de telefonía.

Incluye la caracterización de la oferta y demanda del mercado, la reforma regulatoria en cuanto a antecedentes, funcionamiento e implementación del nuevo modelo, y un análisis de las tarifas máximas aprobadas, que contiene los cargos de conexión, telefonía fija y móvil y cargo básico de acceso.



## Estudio sobre precios de referencia de combustibles

Proporciona información sobre los precios aplicados por las estaciones de servicio y su concordancia con los precios de referencia establecidos por el Ministerio de Economía, calculándose las diferencias promedio, por tipo de combustible, mayores y menores respecto a la referencia, y se identificaron aquellas con diferencias máximas de precios, positivas y negativas.

## Funcionamiento y actuaciones de empresas operadoras de paquetes vacacionales



Determinó el funcionamiento de las empresas que ofrecen paquetes vacacionales, las principales irregularidades, las empresas más denunciadas y emitió recomendaciones para proteger los intereses de los consumidores y prevenir afectaciones económicas en la compra de este tipo de servicios.

En todos los casos con hallazgo de incumplimiento a la Ley se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal de **La Defensoría**.

# 4 Acercamiento y ampliación de servicios

Ampliar y acercar los medios de atención a la ciudadanía, es una de las grandes apuestas de la **Defensoría del Consumidor**. Durante este período se implementaron mecanismos creativos que facilitan a las y los consumidores el uso de los servicios, sin incurrir en costos a causa de la necesidad de desplazarse largas distancias.

Este proceso de acercamiento de servicios, ha demandado un importante esfuerzo de eficientar el uso de los recursos físicos, tecnológicos y humanos, así como construir mecanismos de cooperación interinstitucional que lo viabilicen.

Un ejemplo de acercamiento y ampliación de servicios lo constituye la **Defensoría móvil**. Esta iniciativa ha hecho posible que los servicios de **La Defensoría** lleguen hasta la proximidad de los domicilios, lugares de trabajo o de estudio de las personas consumidoras, en días y horas accesibles para grandes sectores de la población.

En el período que se informa, se visitaron **155 municipios** que brindaron atenciones a **2,159 consumidores**, de los cuales 1,620 fueron asesorías; 313 denuncias; 37 gestiones y 189 derivaciones.





## Defensorías móviles realizadas entre junio 2011 y mayo 2012

Departamento	Municipios cubiertos	Defensorías móviles realizadas
Santa Ana	11	22
Ahuachapán	9	14
Sonsonate	12	21
Chalatenango	10	11
La Libertad	15	18
San Salvador	18	26
Cuscatlán	9	11
Cabañas	5	6
La Paz	6	6
San Vicente	7	7
Usulután	8	9
San Miguel	17	21
Morazán	17	19
La Unión	11	11
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>202**</b>

\* Con proyecciones a mayo 2012.

\*\* Cantidad de jornadas realizadas

## Defensorías de temporada

Complementariamente, en el mismo periodo se realizaron las “Defensorías de temporada” que son intensas jornadas de prestación desconcentrada de servicios en territorios en coyunturas de consumo muy importantes como son: la temporada vacacional de Semana Santa, la escolar, la festividad de agosto y la navideña. En el período que se informa también se implementaron las correspondientes a las festividades patronales de las ciudades de Santa Ana y San Miguel.

### Defensoría Juliana

Del 17 al 26 de julio, impulsada durante las fiestas patronales de la ciudad de Santa Ana, realizando **10 jornadas móviles** en el municipio de Santa Ana, actividad que contó con la participación de las asociaciones de consumidores CONACCION y la Asociación de Seguridad Ciudadana de Santa Ana.

### Defensoría Agustina

Del 29 de julio al 7 de agosto, **La Defensoría** concentró sus energías y servicios en el Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO), sede anual de la feria CONSUMA, actividad comercial que convoca a una enorme cantidad de proveedores y consumidores, y donde tiene lugar el consumo de alimentos, bebidas, recreación (juegos mecánicos) y productos de temporada.

**La Defensoría agostina** facilitó la atención de 843 personas consumidoras, de las que 457 fueron asesorías, 42 denuncias, 20 avisos de infracción y 324 fueron consulta de casos, orientación de consumo e información

(sobre precios de gas propano, tasas de interés, horarios de atención y direcciones de las oficinas de **La Defensoría**).

Durante la feria CONSUMA en CIFCO también se realizaron 419 inspecciones, lo que representó un 2.44% más que las registradas en agosto de 2010 (409). De las 419 inspecciones, únicamente en 22 (5.25%) hubo infracción a la LPC. Los hallazgos de incumplimiento fueron: falta de precios a la vista (11), alimentos vencidos (2), falta de fechas de vencimiento (1), cartel de derechos del consumidor (7) y obstaculización a la labor de **La Defensoría** (1), los hallazgos activaron el respectivo procedimiento sancionatorio.

Previamente a la feria CONSUMA se realizaron jornadas de capacitación dirigidas a los proveedores de bienes y servicios.



## Defensoría Novembrina

Realizada del 11 al 26 de noviembre en el marco de las fiestas novembrinas en honor a La Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel, temporada en la cual las personas visitan plazas públicas, lugares de esparcimiento y juegos mecánicos, asisten al desfile de carrozas y al carnaval de San Miguel.

Se realizaron un total de 43 inspecciones en restaurantes, en 11 de los cuales se encontró algún hallazgo de infracción. También se distribuyó material educativo e informativo de interés para las personas consumidoras.



## Defensoría Navideña

Se desarrolló bajo el lema "Consumo Seguro" entre el 5 y el 27 de diciembre de 2011, realizando 33 jornadas de atención en 16 municipios de alto movimiento turístico y centros comerciales.

Se instalaron puntos fijos en horarios convenientes a los consumidores comprendidos entre las 10 am. y las 6 pm. En esta temporada, **La Defensoría** concentró sus esfuerzos en brindar recomendaciones sobre la compra de alimentos, desarrollando jornadas de verificación que enfatizaron en la calidad e inocuidad, contenido neto y etiquetado de los mismos.



## Defensoría Escolar

“Infórmese, ahorre en útiles”. Del 4 al 12 de enero; que permitió realizar 2 sondeos de precios de útiles escolares; el primero en 168 librerías y el segundo en 171 librerías del país, que permitió brindar información confiable y oportuna a padres, madres y estudiantes sobre los precios más baratos en útiles escolares y dónde comprarlos.

## Defensoría Veraniega

Realizada del 26 de marzo al 3 de abril de 2012. **La Defensoría** desarrolló 31 jornadas en 16 municipios del país, a través de las cuales activó inspecciones en restaurantes de playa y montaña, centros comerciales, hoteles y tiendas de conveniencia y, por primera vez, en el aeropuerto internacional El Salvador. Al mismo tiempo promovió un mayor conocimiento de derechos de las y los consumidores e información del proyecto “Envía Centroamérica”.

Durante esta campaña, **La Defensoría** brindó 1,988 atenciones tanto en las unidades móviles desplegadas en el territorio, 889 (44.72%) como en el teléfono 910, 1,099 (55.28%)

Las y los consumidores que acudieron ante la **Defensoría del Consumidor** recibieron los servicios de asesorías 647 (32.55%); orientaciones de consumo 798 (40.14%); recepción de denuncias 19 (0.96%) y 524 atenciones (26.35%) que sumaron entre otros, avisos de infracción, consultas de casos, informaciones y gestiones. Al mismo tiempo se distribuyó más de 40,000 materiales educativos e informativos.

Se realizaron 195 inspecciones en restaurantes, tiendas de conveniencia y hoteles, detectando en 98 establecimientos (50.25%) algún tipo de incumplimiento a la LPC, con lo cual se activó el procedimiento sancionatorio correspondiente.

## Defensoría en Línea

A través de la **Defensoría en línea**, que es un servicio para ciudadanas y ciudadanos con acceso a Internet y herramientas informáticas, para contribuir interactivamente a la solución de problemas de consumo, se brindaron 3,038 atenciones, las cuales se han clasificado de la siguiente forma: 2,341 asesorías, 564 denuncias, 52 gestiones y 81 derivaciones. Adicionalmente se recibieron 152 avisos de infracción y 43 sugerencias. Durante el período informado se registraron 1,099 nuevos usuarios.





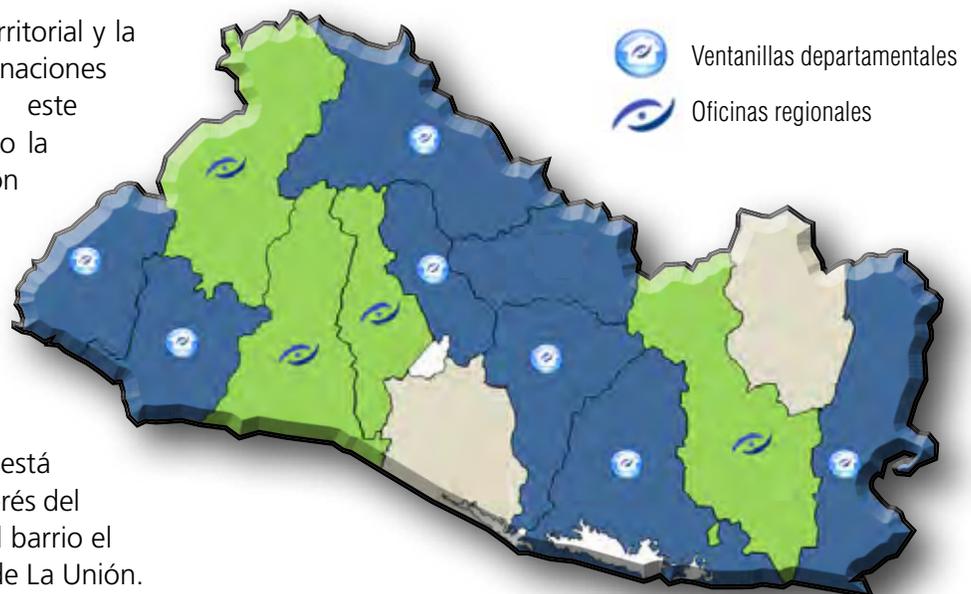
## Gabinetes de Gestión Departamental

Esta modalidad es el resultado de la iniciativa presentada por la **Defensoría del Consumidor** y acogida en el Gabinete de Gestión Departamental de San Salvador. Se ha implementado ya en los Gabinetes Departamentales de La Libertad, Cuscatlán y Chalatenango, con el fin de acercar y brindar servicios a la ciudadanía en el territorio. Durante el período **La Defensoría** coordinó y realizó, con la participación de diversas entidades autónomas y de gobierno, 8 Gabinetes Departamentales en Acción, en las siguientes poblaciones: Cojutepeque, Santa Tecla, Comasagua, Centro Histórico de San Salvador (2), Suchitoto, Chalatenango, y San Pedro Perulapán.

## Ventanillas Departamentales de Atención

Como parte de la gestión territorial y la coordinación con las Gobernaciones Político Departamentales, este año entró en funcionamiento la séptima Ventanilla de Atención al Consumidor en la ciudad Puerto de La Unión, que se suma a las de Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cojutepeque, San Vicente y Usulután.

Esta nueva ventanilla está ubicada en el mini centro exprés del Ministerio de Hacienda, en el barrio el Centro, de la ciudad Puerto de La Unión.





# 5 Atenciones brindadas



En el período informado, la **Defensoría del Consumidor** atendió con calidad y calidez a 64,781 personas consumidoras que buscaron apoyo institucional para defender sus derechos e intereses. Esta cifra en comparación al periodo de junio 2010 a mayo 2011 muestra un incremento de 9.4%. A continuación se desglosan los tipos de atención:

## Tipo de atenciones brindadas

Junio 2011 - mayo 2012\*

Atenciones	Total	%
Asesoría	44,783	69.1%
Denuncias recibidas	15,953	24.6%
Derivación	2,390	3.7%
Gestiones realizadas	1,655	2.6%
<b>Total</b>	<b>64,781</b>	<b>100%</b>

\*Con proyecciones a mayo.

Por tercer año consecutivo, los sectores de agua potable, servicios financieros y telecomunicaciones, fueron los más demandados por la ciudadanía consumidora.

## Atenciones brindadas por sector

De junio 2011 a mayo 2012\*

Sector	Número de Atenciones	Porcentaje
Agua Potable	14,456	22.3%
Servicios Financieros	12,985	20.0%
Telecomunicaciones	12,685	19.6%
Electrodomésticos	5,775	8.9%
Servicios **	4,271	6.6%
Energía Eléctrica	3,644	5.6%
Comercio	3,473	5.4%
Muebles	1,523	2.4%
Hidrocarburos	1,425	2.2%
Gobierno y Alcaldías	1,383	2.1%
Inmuebles	890	1.4%
Vehículos	676	1.0%
Varios	1,595	2.5%
<b>Total</b>	<b>64,781</b>	<b>100%</b>

\*Con proyecciones a mayo.

\*\* Hace referencia a servicios profesionales que no están contenidos en ninguna de las otras categorías del cuadro, como por ejemplo: servicios profesionales en educación y limpieza.

En cuanto a las denuncias, el servicio de agua potable fue el más reclamado en el período (56.4%), principalmente por cobros indebidos y cobros excesivos, en algunos casos, originados por falta de detección oportuna de fugas y presunta descalibración de nuevos medidores.

## Número de denuncias atendidas por sector

Junio 2011 a mayo 2012

Sector	Número de Denuncias	Porcentaje
Agua Potable	8,990	56.4%
Telecomunicaciones	2,455	15.4%
Electrodomésticos	1,402	8.8%
Servicios Financieros	1,304	8.2%
Comercio	541	3.4%
Servicios	313	2.0%
Muebles	246	1.5%
Inmuebles	231	1.4%
Turismo	193	1.2%
Varios	278	1.7%
<b>Total</b>	<b>15,953</b>	<b>100.0%</b>

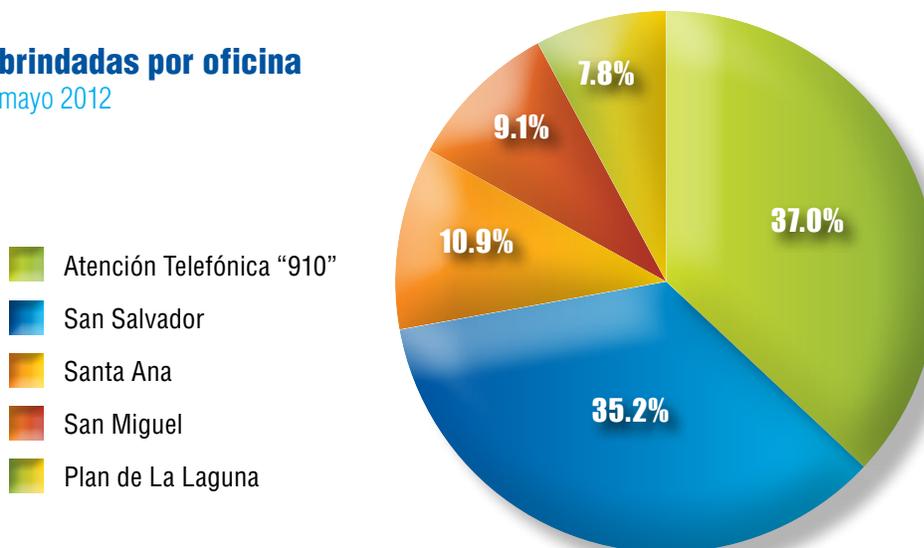
\*Con proyecciones a mayo.



Las atenciones fueron brindadas por las distintas áreas de **La Defensoría**; el centro de atención telefónica "910", recibió el 37.0%; seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, con el 35.2%; Santa Ana con el 10.9%; San Miguel, con el 9.1% y, Plan de La Laguna, 7.8%.

### Atenciones brindadas por oficina

De junio 2011 a mayo 2012



En forma adicional a las 64,781 atenciones, el teléfono "910", brindó a las y los consumidores otro tipo de servicios, que se detallan a continuación:

Otros tipos de apoyos del Centro de Atención Telefónica 910	
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	12,017
Solicitudes de información general	6,680
Denuncias no personales (avisos)	1,808
Activación de usuarios Web	183
<b>Total</b>	<b>20,688</b>

\*Con proyecciones a mayo 2012.

Un dato relevante en cuanto a las atenciones que presta el centro de atención telefónica 910, es que se ha mantenido el porcentaje de llamadas efectivas en un 97.9%. También merece la pena destacar que de las llamadas atendidas, el 97% son contestadas en un tiempo máximo de 15 segundos de espera.

## 6 Protección del bolsillo de las personas consumidoras

De las denuncias y gestiones atendidas en este año, **La Defensoría** cerró con devolución 10,251 casos de consumidores individuales. Estas devoluciones a favor de las personas consumidoras ascendieron a un total de US \$ 2,866,495.67 millones.

Es relevante señalar que, el sector de inmuebles ocupó el segundo lugar con más devoluciones por un monto de US \$ 607,220.33; desplazando al tercer lugar, al sector de servicios financieros.

### Detalle de montos recuperados por sector en casos individuales De junio 2011 a mayo 2012\*

Sector	Monto recuperado	Cantidad de personas beneficiadas
Agua Potable	\$ 842,812.34	5,891
Inmuebles	\$ 607,220.33	104
Servicios Financieros	\$ 422,109.30	605
Telecomunicaciones	\$ 264,435.08	1,705
Electrodomésticos	\$ 234,249.67	963
Comercio	\$ 116,328.11	345
Turismo	\$ 115,625.16	84
Servicios **	\$ 97,725.32	252
Vehículos	\$ 94,418.79	74
Muebles	\$ 43,205.30	158
Libros	\$ 17,595.68	35
Hidrocarburos	\$ 4,319.20	6
Medicamentos	\$ 3,518.64	9
Varios ***	\$ 2,932.75	20
<b>Total</b>	<b>\$ 2,866,495.67</b>	<b>10,251</b>

\* Con proyecciones a mayo 2012.

\*\* Hace referencia a servicios profesionales que no están contenidos en ninguna de las otras categorías del cuadro, como por ejemplo: servicios profesionales en educación y limpieza.

\*\*\* Incluye: alimentos y bebidas, publicidad, energía eléctrica, gobierno y alcaldías.

Además, en este período se logró una devolución de US \$ 6,432.70. Los beneficiarios de esta recuperación son 81 consumidores que compran el servicio de agua potable a una asociación de desarrollo comunal.



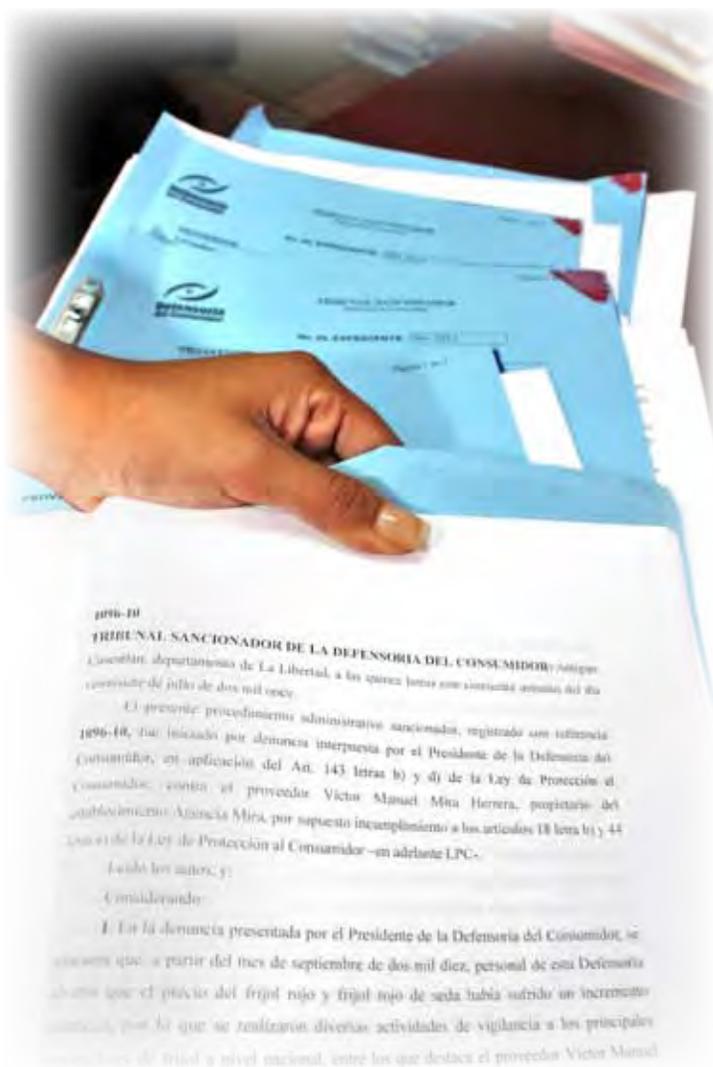
# 7 Ejercicio de la potestad sancionadora

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, uno de los cuales ocupa el cargo de Presidente y los otros dos miembros los cargos de primero y segundo vocal. Corresponde a este Tribunal instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor, imponer sanciones o resolver lo que corresponda y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley.

En el período comprendido entre junio 2011 a mayo 2012, el Tribunal Sancionador recibió 1,446 denuncias sobre posibles infracciones a la ley, de las cuales, 831 corresponden a denuncias de oficio, es decir, que han sido iniciadas como resultado de procesos propios de **La Defensoría**, tales como inspecciones, estudios, etc. Esta cantidad de denuncias de oficio, representa un incremento cercano al 18% con relación al mismo tipo de denuncias gestionadas durante el período anterior, lo cual evidencia el accionar proactivo de **La Defensoría**.

Las restantes 615 denuncias, 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).

El Tribunal Sancionador emitió resolución final en 460 denuncias de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor. Del total de casos cerrados, en cumplimiento de sus facultades sancionó 292 casos (63.5%) con la imposición de multas que en conjunto ascendieron a US \$279,785.50; y ordenó una devolución de US \$ 6,432.70, a una asociación comunal proveedora de agua potable.





## Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2011 a mayo 2012

Mes	Total de casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa en US \$
<b>2011</b>			
Junio	27	12	\$ 14,850.00
Julio	34	17	\$ 83,350.00
Agosto	25	15	\$ 18,602.00
Septiembre	45	17	\$ 10,150.00
Octubre	53	26	\$ 9,035.00
Noviembre	43	28	\$ 10,185.00
Diciembre	53	45	\$ 6,900.00
<b>2012</b>			
Enero	40	24	\$ 9,800.00
Febrero	36	34	\$ 19,950.00
Marzo	37	25	\$ 7,050.00
Abril	30	22	\$ 11,000.00
Mayo	37	27	\$ 78,913.50
<b>Totales</b>	<b>460</b>	<b>292</b>	<b>\$ 279,785.50</b>

Dentro de los casos cerrados en el período junio 2011 a mayo 2012, destacan los siguientes expedientes sancionados:

	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta en US \$
1	ARGOZ S.A. de C.V.	Lotificadoras	\$65,428.79
2	Víctor Manuel Mira Herrera	Importador y distribuidor de granos básicos	\$37,000.00
3	Agroindustrias Gumarsal, S.A. de C.V.		\$30,000.00
4	Leonor Romero de Rivera		\$10,000.00
5	Banco Izalqueño de los Trabajadores Sociedad Cooperativa de R.L. de C.V.	Servicios financieros	\$9,000.00
6	Asociación de Desarrollo Comunal cantón Los Rodríguez	Agua potable	\$7,529.45
7	Operadora del Sur SA. de C.V	Supermercados	\$6,200.00
8	Salazar Romero, S.A. de C.V.	Constructoras	\$5,000.00
9	RITCO, S.A. de C.V.	Operadores de turismo	\$4,500.00
10	Operadora del Sur, S.A. de C.V.	Supermercados	\$4,400.00



# 8 Posicionamiento y comunicación institucional

La estrategia de posicionamiento y comunicación institucional implementada en el período informado se basó en 4 pilares fundamentales: la producción y optimización de medios propios de comunicación y redes sociales; gestión de planes de medios para asegurar el posicionamiento mediático de **La Defensoría**; producción de materiales informativos y de orientación para las personas consumidoras y, publicaciones pagadas en medios impresos y televisivos.

## 1. Optimización de los medios propios de comunicación y redes sociales

### Sitio web

En el período se realizaron 830 cambios y/o actualizaciones de información, (promedio de 69 cambios por mes); entre los que se incluyen noticias, galería fotográfica, podcast de **Defensoría 910**, radio (audio), videos, avisos, **Defensoría móvil**, encuestas, sondeos de precios, ranking de tarjetas de crédito, ¿Quién es quién en los precios?, materiales educativos e informativos y las publicaciones de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto. Así mismo se crearon las siguientes secciones:

- Transparencia, con el fin de facilitar información oficiosa, la cual contiene directorio de funcionarios, personal de cada unidad entre otros;
- Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia;
- Se amplió la sección de Avisos, permitiendo colocar 3 avisos al mismo tiempo en la página principal. Esto ha permitido la colocación de varias alertas entre las que se destacan: Resultados de sondeos de precios, precios de granos básicos, estudios de calidad y peso exacto, precios de gas propano, jornadas de la **Defensoría móvil** y consejos sobre los paquetes vacacionales, entre otros.

La web institucional tiene un promedio de 7,430 visitas mensuales.



## Defensoría Multimedia

Durante el periodo que se informa se difundieron 162 videos sobre los programas institucionales: “De Cerca con el Consumidor”, transmitido los martes y jueves por noticiero Hechos de canal 12, en horario de la 1 de la tarde; y “Hoy es un buen día” transmitido por canal 10 de televisión nacional y la amplia gama de noticias acerca del trabajo de **La Defensoría** publicadas en diversos noticieros.

También se difundieron 50 podcast del programa radial “**Defensoría 910**”, transmitido cada miércoles a las 8 de la mañana, a través de Radio Nacional de El Salvador, y que además cuenta con transmisión simultánea en estaciones radiales de Santa Ana, Sonsonate y La Libertad.

Con el fin de fortalecer la marca institucional, en esta sección se mantienen actualizadas las redes sociales, tanto en Twitter como en Facebook; ambas cuentas vinculadas para lograr un efecto multiplicador entre la población consumidora.

## Defensoría en Twitter

En el 2011 se creó la cuenta @Defensoria\_910 en Twitter, herramienta tecnológica que facilita trasladar oportunamente información relevante a la persona consumidora, responder a sus inquietudes y al mismo tiempo brindar consejos sobre un consumo sostenible. Con ello también se dio paso a la gestión e implementación de la Twitcam con La Prensa Gráfica, un nuevo medio interactivo con la ciudadanía desde la plataforma multimedia de este importante medio de comunicación del país.

@Defensoria\_910 ha sido muy aceptada por la población, tanto que a la fecha de presentación del informe se cuenta con 5,000 seguidores de **La Defensoría**. De acuerdo a un estudio de la consultora Buzz Centroamérica, la @Defensoria\_910 está entre los dos más influyentes de las cuentas gubernamentales en redes sociales; el informe fue divulgado en las redes sociales y en El Diario de Hoy, el 24 de marzo de 2012.

## Programa en TV “De Cerca con el Consumidor”

Emisión de 100 programas de “De Cerca con el Consumidor” a través de noticiero Hechos, un espacio gratuito que canal 12 otorga a **La Defensoría**, para contribuir a un mayor conocimiento de derechos y la difusión de información y consejos útiles. Esta presencia sin costo para la institución, en condiciones de compra habría significado US \$ 376,320.00 en inversión publicitaria.





## Programa radial “Defensoría 910”

Producción de 50 programas y podcast, de “**Defensoría 910**”, que se transmite cada miércoles desde las 8.00 a.m. en Radio Nacional de El Salvador, en transmisión simultánea en las radios comunitarias, Tazumal de Chalchuapa, Radios UFM y Milenio de Santa Ana, Radio Sensunat de Sonsonate y Radio Bálsamo de La Libertad. Para seguimiento e información de consumidores se cuenta con podcast de archivos de los programas en la página web. El ahorro de inversión se estima en publicidad pagada equivalente a US \$ 19,380.00 mediante presencia gratuita en el medio de comunicación comercial.



## Programa radial “Pregúntele al que sabe de la Defensoría”

Durante el período se contó con el apoyo de la Radio 102 NUEVE, con un espacio de 30 minutos a la semana, en el cual se divulgaron los derechos de las personas consumidoras, quienes también pudieron expresar sus inquietudes o denuncias. Este programa fue transmitido todos los miércoles a las 11:30 de la mañana en 102.9 FM. Se realizaron 8 programas durante el 2011, logrando un ahorro de inversión en publicidad de US \$ 8,136.00, mediante la presencia gratuita en el medio.



## Boletín electrónico “Defensoría en acción”

Durante el período se han producido y distribuido semanalmente en versión digital 59 ediciones del boletín, el cual se ha hecho llegar en promedio a 2,170 contactos, entre nacionales e internacionales.

## 2. Ejecución efectiva de Planes de medios

Se diseñaron y ejecutaron 76 planes de medios que permitieron organizar 47 conferencias de prensa para informar resultados del trabajo institucional, 85 entrevistas televisadas, 124 radiales y 9 para medios impresos. Estas acciones de comunicaciones han representado un impacto económico positivo que se expresa en el ahorro de US \$ 1,249,981.04 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 del Consumidor**.

## 3. Producción de materiales informativos y de orientación

En el período se produjeron y actualizaron 235,800 materiales de información y orientación al consumidor; entre los temas están: ¿Cómo poner una denuncia?; Derechos de los Consumidores; ¿Sabe cómo resolver sus controversias de consumo?; Política Nacional de Protección al Consumidor, versión popular; Útiles realmente útiles; consejos para la temporada navideña; **Defensoría Veraniega**; Ley de Protección al Consumidor (de bolsillo), Perfil del Consumidor en Sonsonate y Cartas de Derecho de Usuaris y Usuarios de los CSC, con sus respectivos Display (16).





## 4. Publicaciones y campañas pagadas

En cumplimiento de sus facultades para promover la educación y formación permanente de las y los consumidores (Art.58 "e"), y en forma complementaria **La Defensoría**, contrató algunos espacios pagados en prensa escrita, digital y televisiva; así como en vallas, para brindar información relevante y contribuir a que la población realice decisiones de compra debidamente informada; algunos ejemplos de estas publicaciones son los siguientes:

### Campaña en TV y vallas

En el marco del apoyo obtenido con el programa PROCALIDAD, se ha implementado campaña informativa y de sensibilización en la población sobre la salud y la seguridad en el consumo de productos alimenticios.



La campaña se denominó "Tomate en serio la calidad". En televisión se realizó en el mes de diciembre de 2011 en los canales 2,4 y 6; 12, 21 y 33. En vallas publicitarias se realizó durante 3 meses en la zona metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

### Publicaciones

Así mismo con el objetivo de orientar e informar a los consumidores acerca de la calidad, inocuidad y contenido neto de diferentes productos alimenticios, **La Defensoría** produjo y distribuyó 1 millón 190 mil ejemplares (incluidos calendarios institucionales con el mensaje de "Tomate en serio la calidad") a través de los principales periódicos del país, web institucional y redes sociales, en el período de noviembre de 2011 a mayo 2012.

También en el mes de junio de 2011 brindó un informe de gestión sobre las atenciones realizadas a consumidores. En total se hizo una producción de 170 mil ejemplares distribuidos en los principales periódicos del país.

En septiembre de 2011, para informar sobre los precios de venta del frijol, igualmente se produjo y distribuyó 170 mil ejemplares de prensa de ¿Quién es quién? en los precios.



**La Defensoría** como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, (SNPC), brindó un informe de las acciones hechas por las instituciones del Gobierno que forman parte del SNPC. Se distribuyeron 170 mil ejemplares impresos.

En total en el periodo que se informa, se hizo una producción de material informativo de 1, 700,000 ejemplares.

## Reconocimiento de la ciudadanía

El 81.2% de la población encuestada por el Instituto de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), se expresó de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** defiende efectivamente los derechos e intereses de las personas consumidoras; esta pregunta fue realizada solo a quienes conocen de la autónoma. También reveló que el 78.2% de la población está de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** actúa con transparencia en la defensa del consumidor.

Esta encuesta fue contratada mediante licitación pública por libre gestión para medir el conocimiento de derechos, posicionamiento y quehacer institucional, con el fin de fortalecer la labor de promoción de derechos y defensa de las personas consumidoras.





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

## Coordinación y fortalecimiento del SNPC



En el marco del Plan Quinquenal de Desarrollo (2010- 2014) del Gobierno del Presidente Mauricio Funes, la **Defensoría del Consumidor** en concordancia con lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor, activó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Las principales actividades realizadas se detallan a continuación según cada eje estratégico de la Política:

## Eje 1: Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios

- En una acción conjunta realizada con el Ministerio de Salud (MINSAL) y el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP), se verificó el etiquetado y la calidad de 43 medicamentos.

La verificación del etiquetado de los medicamentos fue realizado por el CSSP y los análisis de calidad por el Laboratorio de Control de Calidad del MINSAL.

### Verificación de calidad y etiquetado de 43 medicamentos

Período de estudio de octubre a noviembre 2011

Cantidad medicamento	Principio activo	Presentación
16	Metformina	Tableta 850 mg
8	Ranitidina	Tableta y capsulas 150 mg
8	Loratadina	Jarabe 5 mg/5 ml
8	Ciprofibrato	Tableta Hiperfib 100 mg
3	Clotrimazol	Crema vaginal 1%

El estudio evidenció que el medicamento Metformina tabletas de 850 mg de Medpharma, lote L.40205 presentó inconformidades con respecto al etiquetado. Así mismo, evidenció que el fármaco Hiperfib tabletas (Ciprofibrato 100mg) lote A1072 presentó incumplimiento con respecto a la calidad, ya que contiene una cantidad mayor de principio activo que lo rotulado, incumpliendo con la normativa verificada.

En este último caso, como medida preventiva para proteger la salud de los consumidores, **La Defensoría** y el Ministerio de Salud lograron que el laboratorio fabricante retirara de manera voluntaria el fármaco Hiperfib tabletas (Ciprofibrato 100 mg) de los puntos de venta.

- **Verificación de 17 plantas industriales de refrescos** para estudiar las buenas prácticas de manufactura, el etiquetado de los productos, la calidad e inocuidad de bebidas no carbonatadas. Esta acción conjunta es impulsada con el Ministerio de Salud, en cumplimiento de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

- **Propuestas conjuntas para mejorar el marco normativo de alimentos.** Los comités de coordinación sectorial de Alimentos y Salud y Medicamentos, han elaborado un documento con observaciones al Código de Salud en los sectores de alimentos y medicamentos. Asimismo, también se ha presentado una propuesta de observaciones a la propuesta de Política Nacional de Medicamentos y se están finalizando observaciones a la Ley de Fomento de la Producción Higiénica de la Leche, Productos Lácteos y Regulación de su Expendio.



- **Monitoreo de las Normas Salvadoreñas Obligatorias.** El comité sectorial de Reglamentación, realizó a finales del 2010 una evaluación del cumplimiento de las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) y de los Reglamentos Técnicos Centroamericanos, así como su actualización en el año 2011, documentos que permitirán ser un referente útil al nuevo Sistema Nacional de Calidad.

- **Alertas para evitar riesgos en el consumo de productos.** Con el objetivo de prevenir la afectación a la salud de la población consumidora, el trabajo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor permitió durante el período en cuestión:

- Generar una alerta a partir del anuncio de retiro voluntario emitido por la empresa fabricante de enjuagues bucales de la marca "Oral B" sabor a hierbabuena y menta, fabricados en Colombia.
- Dar seguimiento a la alerta del producto "Cofalito Infantil crema" emitida por el Ministerio de Salud de Panamá, donde se detectó un problema de calidad en un lote. Ante ello, se requirió información a representantes en el país de la empresa fabricante, quienes informaron que ya habían procedido a destruir las unidades de ese lote, situación que está en proceso de investigación por parte de las autoridades competentes.
- Inicio de diseño y elaboración de propuestas de protocolo de notificación y seguimiento de incidentes y alertas relacionados con alimentos y con medicamentos. Al respecto se está actualmente en proceso de ejecución del diseño de un Sistema de Alerta Temprana con asistencia internacional.



## Eje 2: Protección de los intereses económicos de las y los consumidores

- **Vigencia y aplicación de la Ley de Medicamentos.** Con el fin de proteger el derecho a la salud, seguridad y calidad de los medicamentos y productos cosméticos de uso terapéutico, se trabaja conjuntamente con la Dirección Nacional de Medicamentos un plan de inspección de farmacias.
- **Vigilancia del mercado de combustibles.** Operativos conjuntos con los Ministerios de Hacienda y Economía y la **Defensoría del Consumidor**, para verificar el contenido neto en la venta del combustible, el respeto del precio ofertado a los consumidores, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias aplicables.

De diciembre de 2011 a enero de 2012,

se desplegó operativo a nivel nacional a fin de prevenir abusos y garantizar transparencia en el restablecimiento desde el 1 de enero de 2012 del recargo que se aplica al precio de venta de las gasolinas (FEFE).

- **Vigilancia conjunta del precio regulado del gas propano**, en coordinación con el Ministerio de Economía y la Policía Nacional Civil, desde febrero de 2011, con el fin de proteger el bolsillo de los consumidores.
- **Vigilancia del mercado de granos básicos ante el impacto del fenómeno climático de la tormenta 12-E.** Siguiendo con la actuación enmarcada en la Emergencia Nacional, previniendo la especulación de precios y el abuso a los consumidores y consumidoras, **La Defensoría** junto con auditores del Ministerio de Hacienda y la División de Control Migratorio y Fiscal de la Policía Nacional Civil, profundizaron en el mes de octubre de 2011, la vigilancia del mercado a través de la ejecución de procesos de auditoría en empresas comercializadoras de granos básicos ubicadas en San Salvador, Santa Ana y San Miguel.
- **Fortalecimiento en la protección de los usuarios de servicios financieros.** Con la aprobación de la Ley del Sistema de Tarjetas de crédito, el comité sectorial de Servicios Financieros generó aportes a los anteproyectos relacionados con el historial crediticio y la ley contra la usura.
- **Formulación y socialización del documento “Propuesta de Código de buenas prácticas para usuarios de servicios financieros”**, con el fin de fomentar acciones y medidas destinadas a la atención responsable, diligente y respetuosa hacia las y los clientes usuarios de los servicios y productos; y, al mismo tiempo, que se brinden en condiciones de transparencia y acceso a información oportuna y clara para la población usuaria.

Esta consulta se extenderá a las cajas de crédito, aseguradoras, banco de los trabajadores, asociaciones cooperativas, casas de empeño, casas de ahorro y crédito, casas comerciales, casas de préstamo y bufet de abogados. En ese marco, el 24 de abril pasado se realizó una jornada informativa en la Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador (FEDECACES).



## Eje 3: Difusión de información útil para las y los consumidores

- **Sondeo y difusión de información comparativa de precios o comisiones por envío de remesas**, con el fin de generar ahorros a las y los consumidores residentes en los Estados Unidos de América. Esta iniciativa es impulsada por el Banco Central de Reserva, la Superintendencia del Sistema Financiero, La **Defensoría del Consumidor** y el ViceMinisterio para Salvadoreños en el Exterior. A través del centro de llamadas de la Cancillería Salvadoreña (1-888-30-111-30), las y los salvadoreños podrán obtener información comparativa sobre el costo de los envíos.
- **Mejorando la información comparativa sobre servicios financieros**. Se ha elaborado una propuesta de publicación que dará orientaciones claras sobre la comprensión, elección y manejo de productos financieros como créditos y tarjetas de crédito en sus diversos aspectos tales como, tasas, comisiones y recargos. Esta iniciativa buscará ampliar el conocimiento de las y los consumidores sobre la oferta comparativa de servicios financieros y generar más competencia y transparencia en el mercado de servicios financieros.
- **Preparación de un sistema de información sobre inmuebles** con el fin de contribuir a que los y las consumidoras conozcan la situación legal de los proyectos inmobiliarios y facilitar información básica para la adquisición de inmuebles. Este trabajo se realiza en conjunto con el ViceMinisterio de Vivienda y Desarrollo Urbano, Secretaría Técnica de la Presidencia, Centro Nacional de Registro, Fondo Social para la Vivienda, Fondo Nacional de Vivienda Popular y la **Defensoría del Consumidor**.

## Eje 4: Promoción de la educación de las y los consumidores



- Con el objetivo de divulgar y promover el cumplimiento de las normativas técnicas vigentes entre los proveedores del sector de alimentos, a fin de garantizar a los y las consumidoras que los productos que se comercializan son seguros y de calidad, **La Defensoría** en coordinación con el comité sectorial de Alimentos, realizó entre junio 2011 y mayo 2012, 6 talleres de divulgación de normas dirigidos a supermercados, tiendas de conveniencia, restaurantes y los sectores de miel, salinero y lácteos, logrando capacitar a 425 personas.

- **Promoviendo la educación para el consumo en la escuela**. Entre los meses de julio y noviembre de 2011, el MINED y **La Defensoría** realizaron un seminario taller sobre “Educación

en consumo sostenible”, dirigido a docentes de distintos niveles, con el propósito de contribuir a la generación de una nueva cultura de consumo, que fortalezca la educación y participación activa de las y los consumidores.



## Eje 5: Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses

- **La Defensoría** ha fortalecido el diálogo y coordinación con las 18 asociaciones de consumidores acreditadas y organizadas en diferentes zonas del país, lo que ha permitido que las asociaciones conozcan, aporten y retroalimenten el trabajo institucional. En este período se acreditó la Asociación de Consumidores de Ilopango (ACECI), con lo que el número de asociaciones llega a 19. El fortalecimiento del diálogo se ha hecho a través de una serie de reuniones, con el afán de conocer las necesidades de las asociaciones y apoyar en fortalecimiento de capacidades.
- Realización de 6 proyectos educativos impulsados por las asociaciones de consumidores de Santa Elena, Usulután; Metapán, Santa Ana, Apopa, y Santiago Texacuangos, que beneficiaron a 1,631 estudiantes y habitantes de comunidades y colonias.
- Gestiones colectivas que activaron la defensa de los intereses de 4,330 consumidores y usuarios de los servicios de agua potable y energía eléctrica en Apopa, Santa Ana, San Martín y San Antonio Abad.



## Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

- Ejecución del plan piloto promovido por el Consejo Nacional de Energía (CNE) para promover el ahorro y uso eficiente de energía eléctrica y combustibles derivados de petróleo en 7 entidades públicas: Ministerios de Economía, Hacienda y Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN); **Defensoría del Consumidor**, ViceMinisterio de Transporte, Secretaría Técnica de la Presidencia y CNE. Con ello se dio paso a la generación de diagnósticos y comités de eficiencia energética para activar planes de acción y desarrollar capacidades institucionales con este fin.
- **Aporte a la formulación de la Ley de Agua Potable y Saneamiento.** Como parte de un proceso conducido por la Secretaria Técnica de la Presidencia, las instituciones integrantes del comité sectorial del agua (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ANDA y **Defensoría del Consumidor**), contribuyeron en la elaboración del anteproyecto de Ley general del agua, cuyo anteproyecto se encuentra ya presentado en la Asamblea Legislativa. De igual forma se continúa aportando a la formulación del anteproyecto de ley de agua potable y saneamiento.

- **Impulso del programa “El Salvador Ahorra Energía”** en el que 8 entidades públicas: Ministerios de Economía, Hacienda y Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN); **Defensoría del Consumidor**, ViceMinisterio de Transporte, Secretaría Técnica de la Presidencia, Consejo Nacional de Energía (CNE) y Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), promoverán mecanismos para fortalecer y consolidar el uso eficiente y racional de la energía eléctrica en sus instituciones y en el territorio nacional. Esta iniciativa representa el primer esfuerzo intersectorial coordinado por el Consejo Nacional de Energía (CNE).



- Diseño del programa de compras verdes, a través del comité sectorial de Educación, integrado por el MARN, el Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), MINED y La **Defensoría del Consumidor**, con el fin de promover la adquisición de bienes y servicios que fomenten la preservación del medio ambiente y con atributos esenciales para ser considerado consumo sostenible.

## Reuniones de trabajo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

- Las actividades del Sistema se concretizan y llevan su seguimiento por medio de una estructura establecida en la Política Nacional de Protección al Consumidor: Comité Ejecutivo, instancia de seguimiento delegada por el Consejo de Titulares y, la operativa, los comités de coordinación sectorial. En este período se realizaron 11 reuniones del Comité Ejecutivo, incluida una referida a la presentación del informe de rendición de cuentas del SNPC.





# 10 Relaciones institucionales y cooperación internacional

## Fortalecimiento de relaciones institucionales

Una estrategia implementada por **La Defensoría** para facilitar su labor de defensa de los derechos de las personas consumidoras, ha sido la gestión, concreción y fortalecimiento de sus relaciones con otras instituciones públicas y privadas.

Un resultado de esta estrategia es el Memorando de Entendimiento Interinstitucional entre el Instituto Nacional de Consumo de España y la **Defensoría del Consumidor**, con el objeto de promover la cooperación entre ambas instituciones sobre los asuntos que sean materia de su competencia y mutuo interés; y establecer servicios de consulta y mecanismos alternos de solución de diferencias transfronterizas, dentro del ámbito de competencia legal de cada una de la instituciones firmantes, en lo relacionado a la contratación y adquisición de bienes y servicios en los que estén implicados consumidores y empresas radicadas en ambos países.

## Gestión de cooperación externa

**Conferencia sobre Consumo sostenible y compras públicas en el Marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.** Impartida por una consultora de la Fundación Centro de Gestión Tecnológica Industrial (CEGESTI), a 30 personas que forman parte del aparato estatal responsables de los procesos de adquisición de bienes y servicios, con el objetivo de sensibilizar a funcionarios públicos sobre la responsabilidad social institucional, consumo sostenible y compras públicas responsables y, el rol del estado como consumidor responsable.

**Evento “Promoviendo buenas prácticas en proveedores de servicios financieros”.** Realizado en coordinación con CASALS, firma internacional de desarrollo, que colabora con gobiernos, empresas, comunidades y grupos de la sociedad civil en el diseño y ejecución de soluciones innovadoras a desafíos sociales, institucionales y sociopolíticos. Durante el desarrollo del evento se explicó el concepto de un código de buenas prácticas, el objetivo de contar con uno y los beneficios para consumidores y proveedores de servicios financieros. CASALS continuará apoyando la realización de talleres de consulta, con miras a presentar un documento consensuado, en un lapso de no más de tres meses.

## Proyectos gestionados y en ejecución

**Mejorando las condiciones para el trabajo de campo y la actuación en la emergencia de la Defensoría del Consumidor.** Con el apoyo del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), se impulsa el proyecto para garantizar calidad y calidez en el servicio, disminución de tiempos de atención y respuesta al consumidor, fortalecimiento de la vigilancia de mercado y promoción de consumo responsable.



**Fortalecimiento de las Instituciones y Capacidades en Políticas de Competencias y Protección al Consumidor (COMPAL II).** Con el apoyo de COMPAL / UNCTAD II, se fortalecerán los programas de educación al consumidor y participación ciudadana en las asociaciones de consumidores, contribuyendo a la consolidación de una nueva cultura de consumo.

**Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD),** auspiciado por la Unión Europea ha permitido a **La Defensoría** fortalecer su capacidad de vigilancia en el mercado de alimentos para verificar la inocuidad, calidad, contenido neto y el etiquetado, que a su vez ha dado paso a la difusión de información para contribuir y promover la salud y seguridad en el consumo. Así mismo se han impartido capacitaciones a proveedores de productos alimenticios

**Diagnóstico y diseño de Manual para la Elaboración de Cartas de Derechos de los Usuarios en las Instituciones del Sector Público.** Este es un proyecto de asistencia técnica financiado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), para diseñar una metodología que facilite la elaboración de cartas de derechos de los usuarios en el sector público y puesta en marcha del pilotaje de la misma en la formulación y oficialización, el pasado 15 de marzo, de la Carta de Derechos de las usuarias y usuarios de los Centros de Solución de Controversias de la **Defensoría del Consumidor**.

**Base de Datos de Precios de Remesas de Centroamérica.** Proyecto de Asistencia Técnica que cuenta con el apoyo del Banco Mundial, para contribuir a la eficiencia, transparencia y mejora de condiciones de los mercados de remesas en los países de Centroamérica, mediante la producción y difusión de información a los usuarios finales sobre la oferta de servicios de remesas, sus precios y condiciones.

**Diseño del Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor.** Proyecto de asistencia técnica con el apoyo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, que busca promover el ejercicio de buenas prácticas comerciales con proveedores nacionales, para dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor.



**Diseño e implementación de una estrategia nacional que promueva la transparencia, la competencia y la protección al consumidor en el mercado de granos básicos.** Este es un proyecto de cooperación financiera que cuenta con el apoyo del Programa Especial de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Centro América (PRESANCA) que tiene como objetivo diseñar una estrategia de actuación institucional para promover la transparencia, competencia y protección al consumidor, en el mercado de granos básicos en El Salvador y así contribuir a la reducción de la vulnerabilidad e inseguridad alimentaria y nutricional de la población.

**Fortalecimiento Técnico de la Defensoría del Consumidor de El Salvador.** La Defensoría ha gestionado apoyos con organismos internacionales para obtener recursos necesarios, para fortalecer su trabajo a favor de la población consumidora salvadoreña. Producto de esta gestión se logró durante el período informado, la aprobación de un proyecto de asistencia técnica con la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos, cuya ejecución se estará iniciando próximamente en coordinación con la cancillería de ese país.

El proyecto tiene por objetivo fortalecer técnicamente las capacidades de la **Defensoría del Consumidor** para lograr un mayor acercamiento a los consumidores y normar la actuación de los proveedores de bienes y servicios. Está orientado al Desarrollo de capacidades en la gestión de espacios de comunicación y de atención alternativos de la **Defensoría del Consumidor** y su interacción con los consumidores, a fin de mejorar el conocimiento de derechos y el ejercicio de ciudadanía, desde las plataformas de redes sociales y otras.

## Fortaleciendo las relaciones internacionales

- Del 6 al 8 de julio de 2011, la Presidenta y el jefe de la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales de la **Defensoría del Consumidor**, participaron en la Conferencia Anual del Programa COMPAL, celebrada en Colombia, cuyo objetivo era evaluar la implementación de las actividades de COMPAL a nivel de todos los países beneficiarios desde el periodo julio 2010 a junio 2011, así como el intercambio de experiencias y de mejores prácticas en actividades seleccionadas del COMPAL.
- Del 21 al 23 de junio de 2011, el Director de Vigilancia de Mercado de la **Defensoría del Consumidor** viajó a Costa Rica para conocer la experiencia de esta nación sobre la factibilidad técnica, económica y socioambiental de megaproyectos hidroeléctricos.
- El 11 de agosto 2011, el Presidente de **La Defensoría**, asistió en Guatemala al foro: Fortalecimiento de la Propuesta de Ley de Creación de la Procuraduría de Defensa del Consumidor. El objetivo de este foro fue compartir experiencias en materia de protección al consumidor en el vecino país.
- El 27 de septiembre de 2011, el Presidente y el Jefe de Cooperación y Relaciones Institucionales de la **Defensoría del Consumidor**, participaron de una reunión de trabajo en el PARLACEN, en Guatemala, con el Presidente de la Comisión de Paz, Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos y con el Presidente de la Comisión de Asuntos Jurídicos, Derecho Comunitario e Institucionalidad Regional. La reunión se realizó en el marco del CONCADECO del cual El Salvador ocupa la Secretaría Ejecutiva, y busca fomentar alianzas estratégicas con el PARLACEN a fin de trabajar agendas comunes.

- Del 05 al 09 de diciembre de 2011, la jefa de la unidad de Seguridad y Calidad de **La Defensoría**, participó en Miami de la 43a. Reunión del Comité del Codex sobre Higiene de Alimentos. En la reunión se buscó establecer prioridades en el trabajo del CCFH y establecer el grupo de trabajo sobre la aplicación de principios generales de higiene de los alimentos para el control de virus.
- El 23 de noviembre de 2011 en Guatemala, el director de Vigilancia de Mercado asistió al XV Foro de Aplicaciones de los Pronósticos en la Seguridad Alimentaria, con el fin de desarrollar los escenarios de riesgo climático para la seguridad alimentaria para el periodo 2011 a marzo 2012.
- Del 28 de febrero al 02 de marzo de 2012, la Presidenta y el jefe de Cooperación y Relaciones Institucionales de **La Defensoría**, asistieron a la Conferencia Anual de ICPEN y Taller de Buenas Prácticas de la Red Internacional de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, en Costa Rica, con el objeto de participar en la discusión de temas relevantes en materia de protección al consumidor e intercambio de experiencias de los esfuerzos realizados para la prevención y el cumplimiento de la ley.





# 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 brindado un apoyo constante para que las distintas direcciones y unidades 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. 2011	Enero –mayo 2012
Libre Gestión	249 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.	150 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.
Contratos	40 contratos <i>9 De servicios profesionales</i> <i>31 De bienes y servicios</i>	35 contratos <i>5 De servicios profesionales</i> <i>30 De bienes y servicios</i>
Prórrogas de contratos	9 prórrogas	10 prórrogas
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	5 licitaciones públicas por invitación. 2 licitaciones públicas. 2 contrataciones directas.	1 licitación pública nacional.
Licitaciones en proceso	2 licitaciones públicas nacionales	3 licitaciones públicas nacionales. 2 licitaciones públicas.
Licitaciones declaradas desiertas	1 licitación pública por invitación. 4 licitaciones públicas	1 licitación pública nacional



## Licitaciones adjudicadas y contrataciones realizadas

Junio 2011 a mayo 2012

N°	Nombre de la Licitación	Proveedor adjudicado	Monto adjudicado (US \$)	Período de vigencia
1	LPI N°01/2011 "Servicio de mantenimiento de vehículos para la <b>Defensoría del Consumidor</b> "	MARTELL S.A. DE C.V	20,000.00	Del 1° de julio al 31 de diciembre
2	LPI N°02/2011 "Suministro de materiales de oficina, productos de papel, cartón, tóner para impresores y fotocopiadoras de <b>La Defensoría</b> "	PBS EL SALVADOR S.A. DE C.V. Y ACOACEIG DE R.L	26,717.00	22 de junio al 31 de diciembre de 2011
3	LPI N°04/2011 "Suministro de uniformes para el personal de <b>La Defensoría</b> "	INDUSTRIAS MONERVA S.A. DE C.V. Y MARIA CARMEN GUILLEN	27,912.26	Del 5 al 27 de septiembre 2011
4	LPI N°05/2011 "Servicios de vigilancia para las oficinas de <b>La Defensoría</b> "	SSELIMZA S.A DE C.V.	28,080.00	Del 1° de julio al 31 de diciembre
5	LPI N°06/2011 "Servicios de telefonía fija y celular para las oficinas de <b>La Defensoría</b> "	COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.	36,600.00	Del 1° de julio al 31 de diciembre
6	LP N°03/2011 "Suministro de equipo informático para las oficinas de <b>La Defensoría</b> "	COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR S.A. DE C.V. Y GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.	22,300.06	Del 30 de septiembre al 30 de octubre 2011
7	LP N°06/2011 "Servicios de laboratorio para análisis en alimentos y agua"	FUNDACION SALVADOREÑA PARA EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	37,686.63	Del 20 de diciembre 2011 al 20 de febrero 2012
8	LPN N°02/2011 "Adquisición de equipo informático, dispositivos móviles, software y accesorios para computadoras para las oficinas de <b>La Defensoría</b> "	SISTEMAS C&C S.A. DE CV.; GBM DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.; COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR S.A. DE C.V.; DATA& GRAPHICS S.A. DE C.V.; D'QUIZA S.A. DE C.V.	103,565.97	Del 6 de febrero al 6 de abril 2012.
9	CD N°01/2011 "Suministro de cupones de combustible para vehículos de <b>La Defensoría</b> "	UNOPETROL S.A. DE C.V.	67,932.00	Del 22 de agosto al 31 de diciembre 2011
10	CD N°02/2011 "Suministro de vehículos automotores para <b>La Defensoría</b> "	GRUPO Q EL SALVADOR S.A DE C.V. Y GEVESA S.A. DE C.V.	197,161.45	Del 14 de septiembre al 14 de octubre 2011



## Detalle de las licitaciones en proceso

### Número y nombre de la licitación

LPN No.01/2012 "Desarrollo de Sistema para la atención de Controversias de Consumo

LPN No.02/2012 "Adquisición de equipo informático, dispositivos móviles, software y accesorios para computadoras para las oficinas de **La Defensoría**"

LPN No.03/2012 "Optimización de espacios en edificio de **La Defensoría**"

LPN No.01/2012 "Suministro de cupones de combustible para los vehículos de **La Defensoría**"

LPN No.02/2012 "Servicios de laboratorio para análisis en alimentos"

## Licitaciones declaradas desiertas

No	Nombre de la Licitación	Situación de Procesos
1	LPI N°03/2011 "Suministro de cupones de combustible para los vehículos de <b>La Defensoría</b> "	Desierta por primera vez
2	LP N° 01/2011 "Suministro de vehículos para <b>La Defensoría</b> "	Declarada desierta por primera vez
3	LP N°02/2011 "Suministro de cupones de combustible para vehículos de <b>La Defensoría</b> "	Declarada desierta por primera vez
4	LP N° 04/2011 "Suministro de vehículos para <b>La Defensoría</b> "	Declarada desierta por segunda vez
5	LP N°05/2011 "Suministro de cupones de combustible para vehículos de <b>La Defensoría</b> "	Declarada desierta por segunda vez
6	LPN N°01/2011 "Optimización de espacios en edificio de <b>La Defensoría</b> "	Declarada desierta por primera vez

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

## Rendición de cuentas

En cumplimiento de la Política de Transparencia, en junio de 2011, se realizaron cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas a las cuales asistieron representantes de asociaciones de consumidores, sociedad civil y empresa privada, entre otros sectores de importante representación para el trabajo institucional.

- 8 de junio: evento central realizado en San Salvador, al cual asistieron 160 personas.
- 14 de junio: evento en San Miguel, que contó con una participación de 236 personas.
- 16 de junio: actividad en Santa Ana, donde acudieron 227 personas.
- 24 de junio: evento especial de rendición de cuentas para Asociaciones de consumidores, con la participación de 58 personas.

Además, la **Defensoría del Consumidor** se incorporó a las audiencias de rendición de cuentas de los Gabinetes de Gestión Departamental, organizados por el Ministerio de Gobernación en San Salvador, Santa Ana, Morazán, Chalatenango, San Miguel, La Libertad y Cuscatlán.

## Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)

Dando cumplimiento a la LAIP, la **Defensoría del Consumidor** instaló su Unidad de Acceso a la Información Pública, contrató a la persona encargada de archivo y juramentó a su Oficial de Información. También en cumplimiento de la Ley, clasificó su información y está poniendo a disposición de la ciudadanía, a través de su página web, toda la información oficiosa requerida.





En el período informado, se han recibido en la Unidad de Acceso a la Información Pública, 206 casos, clasificados de la siguiente manera:

- 22 solicitudes de información, de las cuales 19 han sido atendidas y 3 se encuentran en trámite, ya que son de reciente ingreso.
- 7 solicitudes de audiencia ciudadanas, las cuales fueron atendidas.
- 37 consultas, las cuales fueron ya respondidas.
- 105 comentarios, 102 de los cuales fueron indagados y trasladados a las jefaturas correspondientes y 3 que se encuentran en trámite, por su reciente ingreso.
- 20 sugerencias, las cuales ya fueron remitidas a los jefes de las áreas correspondientes.
- 10 orientaciones, que ya fueron atendidas en su totalidad.
- 5 quejas, que fueron ya indagadas y respondidas a la ciudadanía.

Además se recibieron a través de correo electrónico, 281 solicitudes de asesorías y denuncias relacionadas a consumo, las cuales se remitieron a las jefaturas correspondientes, para su seguimiento.

## Despacho desde El Departamento

A través de esta iniciativa de acercamiento a la ciudadanía denominada Despacho desde El Departamento, en el período informado, la Presidencia de la **Defensoría del Consumidor**, se desplazó a:



- Santa Ana. 5 de octubre. Reuniones con representantes de la Asociación de Desarrollo Comunal, Dios está con Nosotros; Asociación de Consumidores en Acción y Asociación de Seguridad Ciudadana, para buscar solución a problemáticas que afectan a la población, tales como mala calidad en servicio de agua potable, mal voltaje de energía eléctrica, entre otros. Posteriormente se realizó un convivio con los jóvenes del Instituto Nacional de Santa Ana, que participan en el proyecto de Consumerismo Juvenil.
- Sonsonate, 30 de noviembre. En el marco del Despacho desde El Departamento, se presentó en la Universidad de Sonsonate, el Perfil del Consumidor en este departamento; importante investigación que se desarrolló, gracias a la coordinación de ambas instituciones y la Gobernación Departamental. Posteriormente, se realizaron reuniones con la Asociación de Seguridad Ciudadana de Sonsonate y la Asociación de Agua de Nahuizalco y Juayúa, para atender temas que afectan directamente a la población de la zona.
- Ahuachapán, 27 de marzo. Se presentaron los estudios de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de alimentos. Posteriormente, la Presidenta de **La Defensoría** se reunió con representantes de la Asociación de Consumidores de Tacuba y de la Asociación Conjunta para el Desarrollo Integral de Ahuachapán en Marcha. En dichas reuniones se trataron diversos temas que requieren de trabajo conjunto entre la institución y las asociaciones.

## Sección de Transparencia de la web institucional

Siempre en cumplimiento de su Política de Transparencia, esta sección de la web institucional cuenta con información presupuestaria, y otra de interés para la población. Esta sección se está enriqueciendo con la información oficiosa que mandata la Ley de Acceso a la Información Pública en su artículo 10.

En esta sección, además se encuentra disponible otro mecanismo de atención ciudadana, a través del correo electrónico ***transparencia@defensoria.gob.sv***.

## Garantizar la gestión óptima del talento humano

Durante el periodo comprendido entre junio de 2011 y mayo de 2012, un total de 210 colaboradores de **La Defensoría** han sido capacitados en temas como la Ley de Ética Gubernamental, Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Código Procesal Civil, Contabilidad Gubernamental, Seguridad de Redes Ruteadas, Java para Dispositivos Móviles, Eficiencia Energética, Primeros Auxilios, Gestión por Procesos entre otras.

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 2011 a mayo de 2012	
Unidad o Dirección	Nº de personas
Presidencia	1
Cooperación y Relaciones Institucionales	3
Auditoría Interna	2
Servicios Jurídicos	9
Acceso a la Información y Transparencia	2
Comunicaciones	3
UFI	5
Administración	33
Planificación y Calidad	3
Tribunal Sancionador	15
Ciudadanía y Consumo	8
Vigilancia de Mercado	40
Centro de Solución de Controversias	37
Descentralización	49
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>

A partir de estos datos, en el periodo informado, el 79% 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

El sistema de monitoreo y seguimiento a la planificación institucional produce un sistema de informes mensuales y trimestrales que permite visualizar el avance en la implementación del plan institucional.

Como parte del mecanismo de evaluación, se realizó una evaluación semestral en el mes de julio de 2011 y una evaluación anual en el mes de diciembre del mismo año, para medir el grado de cumplimiento del plan operativo y los avances en el cumplimiento del plan estratégico institucional.

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

- Reformas al Reglamento Interno de la Institución.
- Actualización del Manual de Organización y Funciones.
- Actualización del Manual de Procedimientos Administrativos, de planificación, de auditoría interna y de gestión de proyectos.

Adicionalmente, durante el transcurso del año 2011, el comité de Calidad de la **Defensoría del Consumidor**, con apoyo técnico de la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, formuló el plan para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, que tiene como propósito la mejora continua y sustancial de los servicios que **La Defensoría** presta a la ciudadanía; priorizando los procesos para atender controversias de consumo, vigilar el mercado y aplicar el procedimiento sancionatorio y, sus respectivos indicadores de medición. Al mismo tiempo, se ha realizado la socialización de los referidos procesos con los equipos responsables y diseñado los instrumentos para el seguimiento a la implementación de los mismos.

## Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

Para mejorar y fortalecer el acceso y acercamiento de nuestros servicios y labor de vigilancia del mercado, se realizaron diversas innovaciones tecnológicas y adquisición de equipos, que a continuación se detallan:

- Mejoras al Sistema de Atención de Denuncias y Asesorías, a través del desarrollo de una herramienta de comunicación entre la **Defensoría del Consumidor** y las Ventanillas Departamentales, la cual también se ha utilizado en eventos especiales.
- Uso de dispositivos móviles (PDA) para realización de encuestas y sondeos, que permitirá a inspectores de la Dirección de Vigilancia de Mercado registrar de forma confiable, segura y ágil, la información recolectada, reduciendo el tiempo de digitación y minimizando los errores de registro manual de información.
- Desarrollo de un nuevo Sistema de Atención de Controversias de Consumo, para mejorar el acceso y manejo de información relacionada con los servicios a través de las diferentes vías de comunicación tecnológica de manera segura y confiable.
- Adquisición de equipo de cómputo, impresores, equipo de red, servidores de datos, dispositivos móviles, entre otros, para mejora y mayor acercamiento a población consumidora.
- Implementación del Sitio de Contingencias, a través de una réplica remota de servicios críticos, con el fin de garantizar la continuidad de éstos ante eventos que provoquen la interrupción parcial o total en la oficina central.
- Implementación de la Intranet en todas las áreas de **La Defensoría**, para facilitar al personal el acceso a la información institucional y el uso de ciertos servicios que facilitan el quehacer diario.
- Transmisiones multimedia en la página web para informar a personas consumidoras, principales actividades realizadas por **La Defensoría**.



### III. 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.

#### Ejecución del presupuesto 2011

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2011, fue de US \$5,554,665. Con las modificaciones que se dieron durante el año, producto de la aprobación del programa PROCALIDAD y de ajustes en salarios y bienes y servicios, el presupuesto tuvo un incremento neto de US \$872,545.00 con lo que pasó a ser US \$6,427,209.00. Del presupuesto modificado se ejecutó el 93.55%, es decir, US \$6,012,489.00.

#### Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2011

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2011			
		Votado	Modificado	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,552,750.00	4,323,321.00	4,284,901.00	99.11%
54	Bienes y servicios	723,775.00	1,410,253.00	1,294,765.00	91.81%
55	Gastos financieros y otros	61,205.00	30,323.00	30,138.00	99.39%
61	Inversión en activos fijos	216,935.00	663,312.00	402,685.00	60.71%
<b>Total general</b>		<b>5,554,665.00</b>	<b>6,427,209.00</b>	<b>6,012,489.00</b>	<b>93.55%</b>

#### Ejecución del presupuesto 2012

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2012 fue de US \$5,657,470.00, y reforzado con recursos del programa PROCALIDAD por US \$ 485,335.00, con lo que el presupuesto anual pasó a ser de US \$ 6,142.805.00. De este total, el presupuesto para el período de enero a mayo, incluidas las modificaciones, fue de US \$ 2,779,289.00. De ese monto se ejecutó el 94.65%, equivalente a US \$ 2,630,673.00.

#### Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2012, más el proyectado de abril a mayo 2012

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2012					
		Presupuesto Votado a mayo	Modificado a mayo	Ejecutado a marzo	Proyectado abril y mayo	Ejecutado + Proyectado	%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5=3+4)	6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,674,677.00	1,842,677.00	986,275.00	744,950.00	1,731,225.00	93.95%
54	Bienes y servicios	329,117.00	600,572.00	125,248.00	438,160.00	563,408.00	93.81%
55	Gastos financieros y otros	73,325.00	80,725.00	32,131.00	48,594.00	80,725.00	100.00%
61	Inversión en activos fijos	216,935.00	255,315.00	10,638.00	244,677.00	255,315.00	100.00%
<b>Total general</b>		<b>2,294,054.00</b>	<b>2,779,289.00</b>	<b>1,154,292.00</b>	<b>1,476,381.00</b>	<b>2,630,673.00</b>	<b>94.65%</b>



## IV. Estados Financieros Auditados

### *Contadores Públicos*

63 Avenida Norte y 1º. Calle Pte. Edificio AyM,  
Local C-5 Tercera Planta. Colonia Escalon S.S.  
Tel: (503) 2260-3852  
Telefax: (503) 2260-6075  
E-mail: [wmenjivar@bmmvasociados.com](mailto:wmenjivar@bmmvasociados.com)



### DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Licenciada  
**Yanci Guadalupe Urbina González**  
**Presidenta**  
**DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR (DC)**  
Presente.

Hemos auditado los Estados financieros que se acompañan de la Defensoría del Consumidor (DC), que comprenden el Estado de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y el Estado de Flujo de Fondos y su composición, por los períodos comprendidos del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, así como un resumen de las principales políticas contables y demás notas aclaratorias. Los estados financieros de la institución, al 31 de diciembre de 2010 fueron auditados por otro auditor, quien emitió su dictamen en fecha 06 de junio de 2011, expresando una opinión limpia por las cifras presentadas en dichos estados financieros.

La administración de la Defensoría del Consumidor es responsable de la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. La responsabilidad de la Administración incluye diseñar, implementar y mantener un control interno adecuado que permita la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros, así como la identificación oportuna de representaciones erróneas o de importancia relativa, ya sea por errores o irregularidades; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y realizando estimaciones contables razonables para cada una de las circunstancias.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cifras presentadas en los Estados Financieros con base en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría promulgadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Dichas normas requieren que cumplamos con principios éticos, así como que planeemos y ejecutemos la auditoría con el debido cuidado y diligencia profesional, para obtener seguridad razonable sobre si las cifras presentadas en los Estados Financieros se encuentran libres de representaciones erróneas o de importancia relativa.

Una auditoría implica desarrollar procedimientos para obtener evidencia suficiente y competente sobre los montos y revelaciones de los Estados Financieros.



## Contadores Públicos

63 Avenida Norte y 1º. Calle Pte. Edificio AyM,  
Local C-5 Tercera Planta. Colonia Escalon S.S.  
Tel: (503) 2260-3852  
Telefax: (503) 2260-6075  
E-mail: [wmenjivar@bmmvasociados.com](mailto:wmenjivar@bmmvasociados.com)



**BMM & Asociados S.A. de C.V.**

Auditoría y Consultoría Ejecutiva

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones erróneas o de importancia relativa de los Estados Financieros, ya sea debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgos, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los Estados Financieros por la institución, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la institución. Una auditoría también incluye lo apropiado 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.

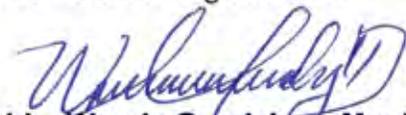
Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y competente, y proporciona una base a nuestra opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros de la Institución, correspondientes al período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

En nuestra opinión los Estados Financieros de la Defensoría del Consumidor presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la Situación Financiera, Rendimiento Económico, Ejecución Presupuestaria y el Flujo de Fondos de la institución al 31 de diciembre de 2011, de conformidad con Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

El presente informe es únicamente para el conocimiento y uso de la Defensoría del Consumidor y Presidencia de la Corte de Cuentas de la República. Esta restricción no intenta limitar la distribución de este informe que mediante la aprobación de la Defensoría del Consumidor, puede ser de conocimiento público.

**BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**

Número de Registro 3457

  
**Lic. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz**

Representante Legal

Número de Registro 2777



San Salvador, 25 de mayo de 2012

63 Av. Note y 1ra. Calle Pte. Edificio A y M  
Tercer Nivel, No. C-5, Colonia Escalón  
San Salvador, El Salvador, Centro América



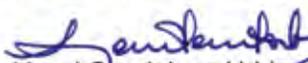
# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010  
CIFRAS EXPRESADAS EN DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

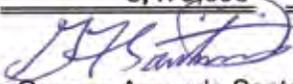
	2011	2010
<b>RECURSOS</b>		
<b>FONDOS</b>		
DISPONIBILIDADES	318,081	118,414
<b>ANTICIPO DE FONDOS</b>		
ANTICIPO A EMPLEADOS	7	152
ANTICIPO POR SERVICIOS	1,168	0
DEUDORES MONETARIOS	0	0
<b>INVERSIONES FINANCIERAS</b>		
DEUDORES FINANCIEROS	406,012	210,422
INVERSIONES INTANGIBLES	18,926	32,988
<b>INVERSIONES EN EXISTENCIAS</b>		
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES	136,040	48,488
<b>INVERSIONES EN BIENES DE USO</b>		
BIENES DEPRECIABLES	2,267,424	2,037,801
BIENES NO DEPRECIABLES	331,440	331,440
<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>		
INVERSIONES EN BIENES PRIVATIVOS	0	0
INVERSIONES EN BIENES DE USO PUBLICO	0	12,674
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>3,479,098</b>	<b>2,792,379</b>

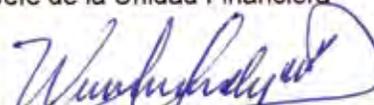
## OBLIGACIONES

<b>DEUDA CORRIENTE</b>		
DEPOSITOS DE TERCEROS	65,689	52,111
ACREEDORES MONETARIOS	0	271,382
<b>FINANCIAMIENTO DE TERCEROS</b>		
ACREEDORES FINANCIEROS	650,301	0
<b>PATRIMONIO ESTATAL</b>		
PATRIMONIO	2,479,987	2,631,334
RESULTADO DEL EJERCICIO	284,744	-162,448
DETRIMENTO PATRIMONIAL	-1,623	0
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	<b>3,479,098</b>	<b>2,792,379</b>

  
Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta

  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional

  
Lic. German Acevedo Santamaría  
Jefe de la Unidad Financiera

  
Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
Representante Legal  
BMM & ASOCIADOS, S.A DE C.V



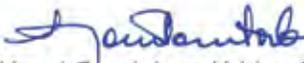


# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

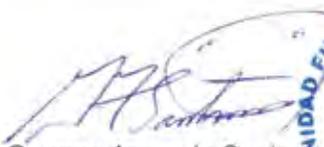
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

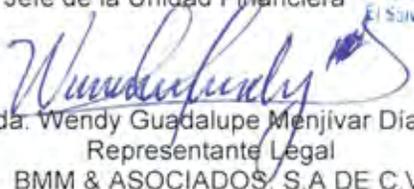
CIFRAS EXPRESADAS EN DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

	2011	2010
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>		
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	5,639,714	4,505,302
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS DE CAPITAL RECIBIDAS	382,809	130,000
INGRESOS POR ACTUALIZACIÓN Y AJUSTES	99,499	67,176
<b>TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>6,122,022</b>	<b>4,702,478</b>
<b>GASTO DE GESTIÓN</b>		
GASTOS DE INVERSIÓN PUBLICA	0	117,326
GASTOS EN PERSONAL	4,284,901	3,564,622
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	1,253,332	822,683
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	47,577	8,252
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	10,042	3,388
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	230,785	326,327
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	10,642	9,654
<b>TOTAL GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>5,837,279</b>	<b>4,852,252</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>284,744</b>	<b>-149,774</b>

  
 Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
 Presidenta  


  
 Licda. Ana Silvia Vásquez González  
 Contadora Institucional  


  
 Lic. German Acevedo Santamaría  
 Jefe de la Unidad Financiera  


  
 Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
 Representante Legal  
 BMM & ASOCIADOS, S.A DE C.V.  

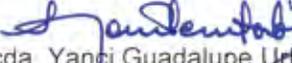


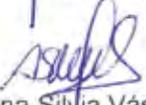

# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ESTADO DE FLUJO DE FONDOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

CIFRAS EXPRESADAS EN DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

	2011	2010
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>		
DISPONIBILIDADES INICIALES	118,414	229,283
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO</b>		
FUENTES OPERACIONALES	5,827,275	4,369,425
USOS OPERACIONALES	5,639,822	4,486,251
<b>RESULTADOS NO OPERACIONALES NETO</b>		
FUENTES NO OPERACIONALES	312,671	68,894
USOS NO OPERACIONALES	300,457	62,937
<b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>318,081</b>	<b>118,414</b>

  
 Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
 Presidenta

  
 Licda. Ana Silvia Vásquez González  
 Contadora Institucional

  
 Lic. German Acevedo Santamaria  
 Jefe de la Unidad Financiera

  
 Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
 Representante Legal  
 BMM & ASOCIADOS, S.A DE C.V





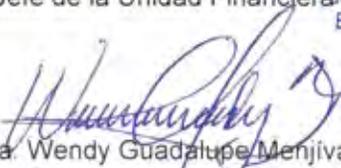
# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

CIFRAS EXPRESADAS EN DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

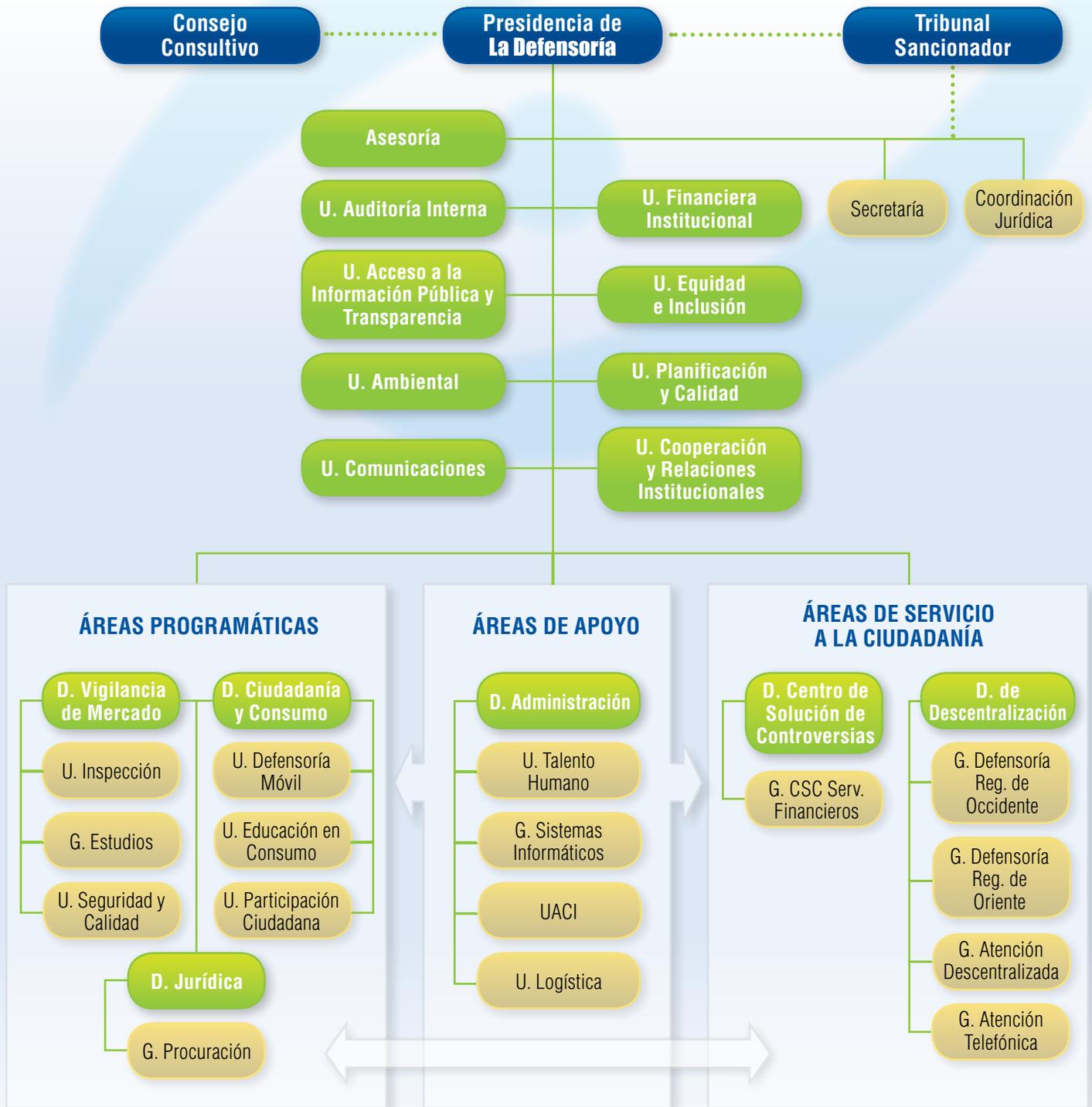
	2011		2010	
	PRESUPUESTO	DEVENGADO	PRESUPUESTO	DEVENGADO
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>				
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5,771,911	5,639,714	4,601,023	4,505,302
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	655,299	382,809	0	0
<b>TOTAL DE INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>6,427,210</b>	<b>6,022,524</b>	<b>4,601,023</b>	<b>4,505,302</b>
<b>GASTO DE GESTIÓN</b>				
REMUNERACIÓN	4,323,321	4,284,901	3,627,538	3,564,621
ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	1,410,253	1,294,765	873,628	836,373
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	30,323	30,138	33,641	33,403
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	663,312	402,685	66,216	65,403
<b>TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>6,427,210</b>	<b>6,012,489</b>	<b>4,601,023</b>	<b>4,499,800</b>
<b>SUPERAVIT PRESUPUESTARIO</b>		<b>10,035</b>		<b>5,502</b>

  
 Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
 Presidenta  
  
  
  
 Licda. Ana Silvia Vásquez González  
 Contadora Institucional  


  
 Lic. German Acevedo Santamaría  
 Jefe de la Unidad Financiera  
  
  
 Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
 Representante Legal  
 BMM & ASOCIADOS, S.A DE C.V.  




# V. Organigrama de la Defensoría del Consumidor





## VI. Consejo Consultivo de La Defensoría

### Propietarios:



Francisco Díaz Rodríguez

*Superintendente  
de Competencia*



Carlos Roberto Ochoa Córdova

*Director Ejecutivo del Consejo  
Nacional de Ciencia y Tecnología,  
CONACYT*



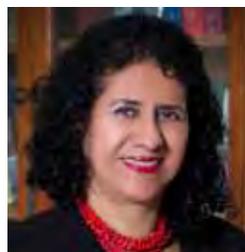
Miguel Ángel Rodríguez Arias

*Representante de la  
Universidad de El Salvador*



Julio César Arroyo Chavarría

*Representante de la  
empresa privada*



Ana Carolina Paz Narváez

*Representante de las  
asociaciones de consumidores  
acreditadas*

### Suplentes:



Rodolfo Antonio Tejada

*Representante  
de universidades acreditadas*



Daysi Lorena Heredia de Amaya

*Representante de  
la empresa privada*



Edgardo Carrillo Peña

*Representante de  
las asociaciones de consumidores*

## VII. Tribunal Sancionador de La Defensoría



*Presidenta:*

---

Ivette Elena Cardona Amaya

*Primer vocal:*

---

José Antonio Basagoitia Martínez

*Segundo vocal:*

---

Luis Alonso Ramírez Menéndez



## VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

### Presidenta

---

Yanci Guadalupe Urbina González

### Asesor

---

Rogelio Antonio Canales Chávez

### Unidades Staff

---

*Auditoría Interna*

*Financiera Institucional*

*Acceso a la Información y Transparencia*

*Planificación y Calidad*

*Cooperación y Relaciones Institucionales*

*Comunicaciones*

José Moreno Moreno

German Acevedo Santamaría

Silvia Soledad Orellana Guillén

Manuel Antonio Vides Moreno

Pedro Martín García Vallecillo

Fausto Ernesto Valladares Portillo

### Áreas Programáticas

---

*Dirección de Vigilancia de Mercado*

*Dirección de Ciudadanía y Consumo*

*Dirección Jurídica*

Ana Ella Gómez Flores

Ana Patricia Silva Orellana

Claudia Marina Góchez Castillo

### Áreas de Servicio a la Ciudadanía

---

*Dirección del Centro de Solución de Controversias*

*Dirección de Descentralización*

Ana María Umaña de Jovel

Carlos Enrique Vargas Gálvez

### Área de Apoyo

---

*Dirección de Administración*

Marina Mélida Mancía Alemán



## 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.

