



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2011 - MAYO 2012



Principales Logros

JUNIO 2011 – MAYO 2012

1. Atención con calidad y calidez.
2. Atención efectiva permitió recuperar \$2,872,928.67 para consumidores
3. Ejercicio de la potestad sancionadora.
4. Fortalecimiento de la vigilancia de mercado.
5. Sondeos de precios, aportan al monitoreo del mercado.
6. Acercamiento de los servicios de La Defensoría.



Principales Logros

JUNIO 2011 – MAYO 2012

7. Capacitación y difusión de derechos de las y los consumidores.
8. Principales acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor
9. Construyendo sinergias en beneficio de las y los consumidores.
10. Trabajando con responsabilidad y transparencia.
11. Posicionando en la opinión pública el trabajo institucional
12. Ejecución presupuestaria



1

Atención con calidad y calidez

La Defensoría del Consumidor atendió con calidad y calidez a **64,781 personas consumidoras.**

Crecimiento en atenciones brindadas 9 % = 5,569

Tipo de atenciones brindadas

Junio 2011 - mayo 2012*

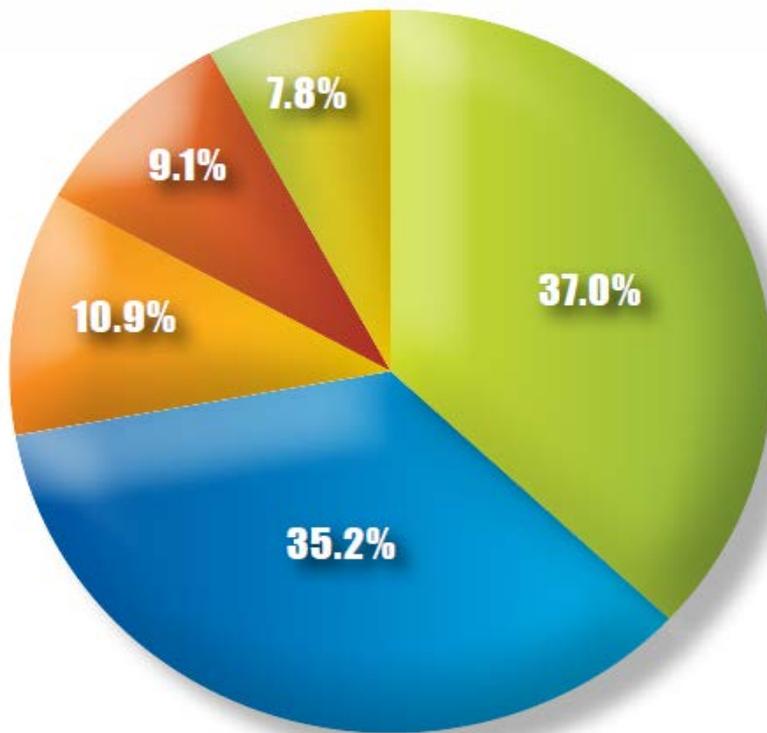
Atenciones	Total	%
Asesoría	44,783	69.1%
Denuncias recibidas	15,953	24.6%
Derivación	2,390	3.7%
Gestiones realizadas	1,655	2.6%
Total	64,781	100%



*Con proyecciones a mayo.



Atenciones por oficina



- Atención Telefónica "910"
- San Salvador
- Santa Ana
- San Miguel
- Plan de La Laguna



1

Atención con calidad y calidez

Tipo de atenciones brindadas de junio 2011 a mayo 2012 en la Región Oriental

Atenciones	Total	%
Asesoría	1,805	31%
Denuncias recibidas	2,893	49%
Derivación	1,019	17%
Gestiones realizadas	152	3%
Total	5,869	100%



Atenciones brindadas por sector

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%
Total	64,781	100%

*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.



Atenciones brindadas por sector

Región Oriental

Sector	Número de atenciones	Porcentaje
Agua Potable	2,277	38.80%
Energía Eléctrica	1,027	17.50%
Telecomunicaciones	900	15.33%
Servicios Financieros	583	9.93%
Electrodomésticos	474	8.08%
Comercio	227	3.87%
Gobierno y Alcaldías	97	1.65%
Servicios	68	1.16%
Inmuebles	55	0.94%
Vehículos	45	0.77%
Muebles	35	0.60%
Libros	23	0.39%
Turismo	18	0.31%
Alimentos y Bebidas	13	0.22%
Varios	13	0.22%
Hidrocarburos	10	0.17%
Medicamentos	4	0.07%
Total	5,869	100%



2

Atención efectiva permitió recuperar \$2,872,928.67 para consumidores

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
Total	\$ 2,866,495.67	10,251

* 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.

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



2

Atención efectiva en Oriente permitió recuperar \$ 244,872.87

Sector	Monto recuperado	Cantidad de personas beneficiadas
Agua Potable	US \$ 79,305.25	928
Telecomunicaciones	US \$ 50,138.81	242
Electrodomésticos	US \$ 44,892.43	154
Servicios Financieros	US \$ 22,245.27	39
Inmuebles	US \$ 14,603.10	9
Vehículos	US \$ 12,337.08	4
Comercio	US \$ 10,561.55	34
Servicios	US \$ 5,035.46	12
Turismo	US \$ 3,981.41	3
Libros	US \$ 1,233.26	5
Muebles	US \$ 533.68	2
Medicamentos	US \$ 4.28	1
Alimentos y bebidas	US \$ 1.29	1
Total	US \$ 244,872.87	1,434



3

Ejercicio de la potestad sancionadora

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

Mes	Total de casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa en US \$
2011			
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
2012			
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
Totales	460	292	US \$ 279,785.50



4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Inspecciones

Entre junio 2011 y mayo 2012, la **Defensoría del Consumidor** incrementó en un **50%** las inspecciones respecto al período anterior. Ello permitió realizar inspecciones a **3,045** establecimientos comerciales, supermercados y tiendas de conveniencia y mayoristas, restaurantes, hoteles y centros recreativos, farmacias y hospitales, almacenes de ropa, zapatos y accesorios, casas comerciales y electrodomésticos.

Inspecciones realizadas por región

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%
Total general	1,508	1,537	3,045	50%



4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Inspecciones

Inspecciones por rubro

De junio 2011 a mayo 2012*

Rubro	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%
Total general	1,508	1,537	3,045	50%

*Con proyecciones a mayo.

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



4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Medidas Cautelares:

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

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

Para proteger la salud de las y los consumidores, **se emitieron 260 medidas cautelares.** Los alimentos vencidos fueron retirados del mercado y destruidos de forma inmediata. Los medicamentos fueron retirados de la venta al público.





4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Verificaciones

La Defensoría realizó **55 estudios** de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado de **44 productos** alimenticios.



12 análisis de inocuidad y calidad de harinas de trigo y maíz, leche fluida, mayonesa, crema, imitación de crema, pescado, carne, queso, 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 para su correspondiente procedimiento sancionatorio.



4

Verificaciones

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Protegiendo el interés económico de los consumidores, se realizó **32 estudios de contenido neto** para verificar el cumplimiento RTCA “Cantidad de Producto en Preempacados” y LPC. **De los 675 productos analizados, 566 (83.85%) aprobaron los análisis.**



11 verificaciones de etiquetado en harinas de trigo y maíz, leche fluida, mayonesa, miel de abeja, margarina, leche en polvo, horchata, azúcar morena, azúcar blanca y agua envasada. **El 65% de los productos verificados presentaron incumplimientos** a la NSO 67.10.01:03 Norma General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados, a las normas técnicas específicas por producto y LPC





4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

Principales Estudios

Se realizó 8 investigaciones relacionadas a sectores relevantes como: alimentos, combustibles, telecomunicaciones y servicios financieros.

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.

Análisis de la reforma a la Ley de tarjetas de crédito: Proporciona una idea general de las principales reformas propuestas a la ley de tarjetas de crédito, 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.





4

Principales Estudios

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

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.

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,

Servicios electrónicos de transferencia

de dinero: La investigación se centró en el servicio Tigo Money para determinar los costos y las implicaciones de uso para los consumidores.



4

Fortalecimiento de la Vigilancia de mercado

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.



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 las implicaciones de esta reforma en el pliego tarifario vigente en el mercado de telefonía.



5

Sondeos de precios aportan al monitoreo del mercado

La **Defensoría del Consumidor** realizó **119 sondeos** con el fin de proteger el bolsillo y facilitar información útil y oportuna a la persona consumidora para que pueda tomar mejores decisiones de compra. Con este propósito se realizaron **9,067 visitas a establecimientos**

Sondeo	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
Total	6	6	6	6	19	15	12	13	9	9	9	9	119



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría

Defensoría Móvil.

Se visitaron **155 municipios** que facilitaron atenciones a **2,159 consumidores**



1,620 asesorías

313 denuncias

37 gestiones

189 derivaciones.



6 Acercamiento de los servicios de La Defensoría

Campañas de temporada Jornadas extraordinarias: atención de reclamos de las personas consumidoras, acciones de vigilancia del mercado, información y difusión de derechos y deberes de los consumidores.



En el período se realizaron las siguientes:

Defensoría Escolar: “Infórmese, ahorre en útiles”.

Del 4 al 12 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.



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría

Defensoría Veraniega: Realizada del 26 de marzo al 3 de abril en centros comerciales y zonas turísticas de playa y montaña y, por primera vez, en el aeropuerto internacional El Salvador.

Defensoría Juliana: Del 17 al 26 de julio impulsada durante las fiestas patronales de Santa Ana, actividad que contó con la participación de las asociaciones de consumidores CONACCIÓN y Asociación de Seguridad Ciudadana de Santa Ana.

Defensoría Agostina: Del 29 de julio al 7 de agosto, [La Defensoría](#) concentró sus energías y servicios en la feria CONSUMA organizada por el Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO).





6 Acercamiento de los servicios de La Defensoría



Defensoría Novembrina: Realizada del 11 al 26 de noviembre en el marco de las fiestas en honor a La Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel.

Defensoría Navideña: Entre el 5 y 27 de diciembre, activó su plan bajo el lema “Consumo Seguro”, realizando 33 jornadas de atención en 16 municipios de alto movimiento turístico y centros comerciales.

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. Durante el período se han realizado 8 Gabinetes Departamentales en Acción, en Cojutepeque, Santa Tecla, Comasagua, Centro Histórico de San Salvador (2), Suchitoto, Chalatenango y San Pedro Perulapán.



7

Capacitación y difusión de derechos de las y los consumidores

59 talleres y capacitaciones, que permitieron llegar a **1,960 personas** (1,242 mujeres y 718 hombres),.

Como parte de la difusión de derechos y deberes de los consumidores y proveedores, se **distribuyeron 527,782 materiales educativos e informativos y 66,668 artículos promocionales.**

Con el Ministerio de Educación 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 para impulsar la educación en consumo en la escuela

El 15 de marzo se realizó el lanzamiento de la **Carta de Derechos de los Usuarios y Usuarías de los Centros de Solución de Controversias** de la [Defensoría del Consumidor](#) y una Expo Feria de servicios en el centro histórico de San Salvador.



8

Principales acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

• **Verificación de calidad y etiquetado de 43 medicamentos.** Acción conjunta con el Ministerio de Salud (MINSAL) y Consejo Superior de Salud Pública (CSSP).

• **Verificación en plantas industriales de refrescos para estudiar las buenas prácticas de manufactura,** el etiquetado y la calidad e inocuidad de los refrescos; acción conjunta impulsada con el MINSAL.



8

Principales acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Protección de los intereses económicos de las y los consumidores.

- Con el MAG intercambio de información sobre sondeos de precios en el mercado de alimentos y estimados de pérdidas.

- Inspecciones y auditorías a transportistas y comerciantes de granos básicos junto con auditores del Ministerio de Hacienda y Policía Nacional Civil para prevenir alza injustificada de precios en el maíz.

- Monitoreo diario de precios de granos básicos, frutas y verduras en 105 establecimientos en el Área Metropolitana de San Salvador, Oriente y Occidente

- En el marco de la Ley de Medicamentos se trabaja conjuntamente con la DNM plan de inspección de farmacias.





8

Principales Acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

- Operativos conjuntos entre [La Defensoría](#) y los Ministerios de Economía y Hacienda para prevenir abusos en gasolineras ante eliminación temporal y luego, **restablecimiento del FEFE; y, vigilancia mensual del cumplimiento del precio regulado del gas licuado de petróleo (gas propano).**

- Elaboración de la propuesta de **Código de Buenas Prácticas de Productos y Servicios Financieros,** misma que se encuentra en consulta con los proveedores. Esta acción es promovida por el comité sectorial de servicios financieros, integrado entre otras instituciones por la Superintendencia Financiera, Banco Central de Reserva, Hipotecario, de Fomento Agropecuario y [Defensoría del Consumidor](#).





8

Principales Acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Difusión de información útil para las y los consumidores.

- Preparación de un Sistema de Información de Inmuebles con el fin de contribuir a que la ciudadanía consumidora conozca 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, Centro Nacional de Registros, Fondo Social para la Vivienda y Fondo Nacional de Vivienda Popular, que conforman el comité sectorial inmobiliario.

- Sondeo y difusión de información comparativa de precios o comisiones por envío de remesas, con el fin de generar ahorros a las y los salvadoreños residentes en Los Estados Unidos de América. Actividad impulsada por la Superintendencia Financiera, Banco Central de Reserva, Defensoría del Consumidor y el Viceministerio para Salvadoreños en el Exterior.





8

Principales Acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Promoción de la educación de las y los consumidores.



- Diseño de Guías Didácticas para Educación Básica y Educación Media, con base en el “aprendizaje por proyectos”;
- Guía metodológica “De joven a joven consumerista” con metodología de aprendizaje por investigación abierta;
- Cuaderno de apoyo a la Alfabetización de Adultos.



8

Principales Acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor



Fomento de la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses.

6 proyectos educativos impulsados por las asociaciones consumidores de Santa Elena, Usulután; Metapán, Santa Ana, Apopa y Santiago Texacuangos, que beneficiaron a 1,631 estudiantes y habitantes de comunidades y colonias.

- **Estudio y discusión de la Propuesta de Reformas a la Ley de Protección al Consumidor con la participación de 17 organizaciones y asociaciones de consumidores.**
- **Realización de mapeo de 24 asociaciones y organizaciones de consumidores para conocer las fortalezas y debilidades.**
- **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.**
- **Elaboración de 14 planes de trabajo con organizaciones y asociaciones de consumidores.**



Principales Acciones del Sistema

8

Nacional de Protección al Consumidor

Promoción de patrones de consumo sostenible.



•Ejecución del plan **piloto para promover el ahorro de energía en el gobierno central e impulso del Programa El Salvador Ahorra Energía** en conjunto con diversas entidades públicas como los Ministerios de Medio Ambiente y Recursos Renovables, Economía, Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), Consejo Nacional de Energía (CNE), y [La Defensoría](#); así como empresas y universidades privadas.



•Aportes al anteproyecto de la Ley General del Agua proceso de formulación 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 la [Defensoría del Consumidor](#).





9

Construyendo sinergias en beneficio de las y los consumidores



Una estrategia implementada por la Defensoría del Consumidor 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.

Como parte de la gestión territorial y coordinación con las Gobernaciones Político Departamentales, este año entró en funcionamiento la **séptima Ventanilla Departamental 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.



9

Construyendo sinergias en beneficio de las y los consumidores



En el ámbito de las relaciones internacionales se firmó el **Memorando de Entendimiento Interinstitucional** entre el Instituto Nacional de Consumo de España.

Proyecto de **asistencia técnica con la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos (PROFECO).**

Con el **apoyo del BCIE**, se impulsa el proyecto para garantizar calidad y calidez en el servicio, disminución de los tiempos de atención y respuesta al consumidor.

Con 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.



10

Trabajando con responsabilidad y transparencia

En junio de 2011, La Defensoría realizó cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas en San Salvador, San Miguel y Santa Ana; y una con las asociaciones de consumidores acreditadas.

El 23 de agosto de 2011, al celebrarse el primer año de la vigencia de la Política Nacional de Protección al Consumidor, en un acto público presentó un informe de logros y avances del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Cumpliendo con la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se instaló la Unidad de Acceso a la Información.

A través de correo electrónico, se recibieron 281 solicitudes de asesorías y denuncias de consumo que fueron derivadas y atendidas por las unidades correspondientes.





11

Posicionando en la opinión pública el trabajo institucional

Para lograr este objetivo, se diseñaron 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.

1. Programa “De Cerca con El Consumidor” que se transmite los martes y jueves por noticiero Hechos del mediodía de Canal 12;
2. Programa [Defensoría 910](#) transmitido cada miércoles a través de Radio Nacional de El Salvador
3. Cuenta Twitter [@Defensoría_910](#)
4. El Chat con la Prensa Gráfica evolucionó a una Twitcam que mejoró la interacción con la ciudadanía consumidora.
5. El logro más reciente es el espacio institucional “[La Defensoría en tu comunidad](#)” que se transmitirá cada lunes a las 2 de la tarde, por TRV Canal 63 de San Miguel.





12

Ejecución presupuestaria

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%
Total general		5,554,665.00	6,427,209.00	6,012,489.00	93.55%



12

Ejecución presupuestaria

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)

Presupuesto de enero a mayo 2012							
Rubro	Concepto	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%
Total general		2,294,054.00	2,779,289.00	1,154,292.00	1,476,381.00	2,630,673.00	94.65%



II. Estados Financieros Auditados

Contadores Públicos

63 Avenida Norte y 1^a. Calle Pte. Edificio AyM,
Local C-5 Terzo Planta, Colonia Escalón S.S.
Tel: (503) 2260-3852
Teléfax: (503) 2260-6075
E-mail: 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 periodos 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 1^a. Calle Pte. Edificio AyM,
Local C-5 Terzo Planta, Colonia Escalón S.S.
Tel: (503) 2260-3852
Teléfax: (503) 2260-6075
E-mail: wmenjivar@bmmvasociados.com



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 riesgo, 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 periodo 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 Diaz

Representante Legal

Número de Registro 2777



San Salvador, 25 de mayo de 2012

63 Av. Norte 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
RECURSOS		
FONDOS		
DISPONIBILIDADES	318,081	118,414
ANTICIPO DE FONDOS		
ANTICIPO A EMPLEADOS	7	152
ANTICIPO POR SERVICIOS	1,168	0
DEUDORES MONETARIOS	0	0
INVERSIONES FINANCIERAS		
DEUDORES FINANCIEROS	406,012	210,422
INVERSIONES INTANGIBLES	18,929	32,999
INVERSIONES EN EXISTENCIAS		
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES	136,040	48,488
INVERSIONES EN BIENES DE USO		
BIENES DEPRECIABLES	2,267,424	2,037,801
BIENES NO DEPRECIABLES	331,440	331,440
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS		
INVERSIONES EN BIENES PRIVATIVOS	0	0
INVERSIONES EN BIENES DE USO PÚBLICO	0	12,674
TOTAL RECURSOS	3,479,099	2,792,379
OBLIGACIONES		
DEUDA CORRIENTE		
DEPOSITOS DE TERCEROS	65,689	52,111
ACREEDORES MONETARIOS	0	271,382
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS		
ACREEDORES FINANCIEROS	650,301	0
PATRIMONIO ESTATAL		
PATRIMONIO	2,479,997	2,631,334
RESULTADO DEL EJERCICIO	284,744	-162,448
DETRIMENTO PATRIMONIAL	-1,623	0
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	3,479,097	2,792,379

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
INGRESOS DE GESTIÓN		
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	5,039,714	4,505,302
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS DE CAPITAL RECIBIDAS	382,809	130,000
INGRESOS POR ACTUALIZACION Y AJUSTES	99,499	67,176
TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN	6,122,022	4,702,478
GASTO DE GESTIÓN		
GASTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA	0	117,326
GASTOS EN PERSONAL	4,284,901	3,564,622
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	1,293,332	822,683
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	47,577	8,252
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	10,042	3,388
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	230,765	326,327
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	10,942	3,654
TOTAL GASTOS DE GESTIÓN	5,837,278	4,892,252
RESULTADO DEL EJERCICIO	284,744	-189,774

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





12

Ejecución presupuestaria

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
DISPONIBILIDADES INICIALES		
DISPONIBILIDADES INICIALES	118,414	229,283
RESULTADO OPERACIONAL NETO		
FUENTES OPERACIONALES	5,827,275	4,369,425
USOS OPERACIONALES	5,639,822	4,486,261
RESULTADOS NO OPERACIONALES NETO		
FUENTES NO OPERACIONALES	312,671	68,894
USOS NO OPERACIONALES	300,467	62,037
DISPONIBILIDAD FINAL	318,081	118,414

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta

Licda. Ana Silvia Vasquez González
Contadora Institucional

Lic. German Acevedo Santamaria
Jefe de la Unidad Financiera

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



DEFENSORIA 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
INGRESOS DE GESTIÓN				
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5,771,911	5,639,714	4,601,023	4,505,302
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	655,299	382,809	0	0
TOTAL DE INGRESOS DE GESTIÓN	6,427,210	6,022,524	4,601,023	4,505,302
GASTO DE GESTIÓN				
REMUNERACION	4,323,321	4,284,901	3,027,638	3,564,621
ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	1,410,263	1,294,769	873,628	836,373
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	30,323	30,138	33,641	33,403
INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS	662,312	402,686	66,216	66,433
TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN	6,427,210	6,012,484	4,601,023	4,460,830
SUPERAVIT PRESUPUESTARIO		10,040		5,972

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta

Licda. Ana Silvia Vasquez González
Contadora Institucional

Lic. German Acevedo Santamaria
Jefe de la Unidad Financiera

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





Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2011 - MAYO 2012