



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES
JUNIO 2012 - MAYO 2013



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN



Principales Logros

JUNIO 2012 – MAYO 2013

1. Atención con calidad y calidez.
2. Efectividad en la acción: Recuperación de US \$ 3,263,161.61 a favor de consumidores.
3. Sanciones de US\$ 1,921,588.05 a **proveedores irrespetuosos de La Ley.**
4. Ampliando la vigilancia de mercado.
5. Transparentando Mercados: Sondeos y Observatorio de Precios
6. Acercamiento de los servicios de La Defensoría.



Principales Logros

JUNIO 2012 – MAYO 2013

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

Atenciones brindadas

La Defensoría del Consumidor atendió con calidad y calidez a **60,072** personas consumidoras.

Tipo de atenciones brindadas

De junio 2012 a mayo 2013*

Atenciones	Total	%
Asesoría	41,930	69.80%
Denuncia	14,272	23.76%
Derivación	2,307	3.84%
Gestión	1,563	2.60%
Total	60,072	100.00%

*Con proyecciones a mayo.



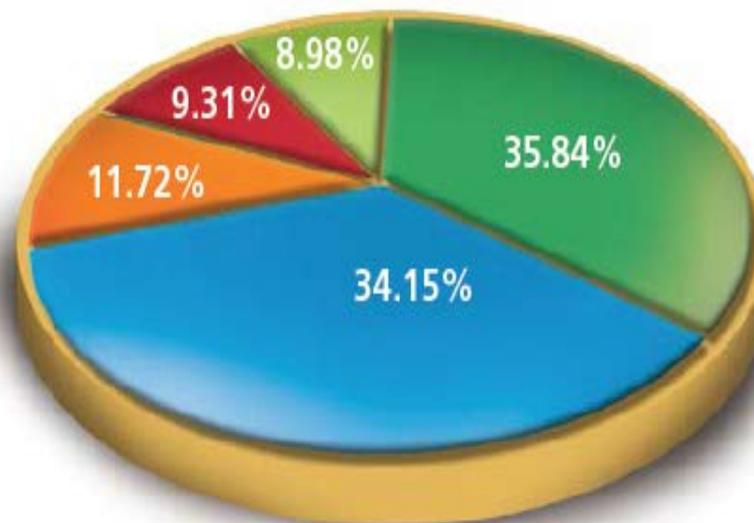


Atenciones por oficina

Atenciones brindadas por oficina

De junio 2012 a mayo 2013

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



Otros tipos de apoyos del centro de atención telefónica 910*	Cantidad
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	10,042
Solicitudes de información general	5,638
Denuncias no personales (avisos)	1,161
Activación de usuarios Web	350
Total	17,191

*Con proyecciones a mayo.

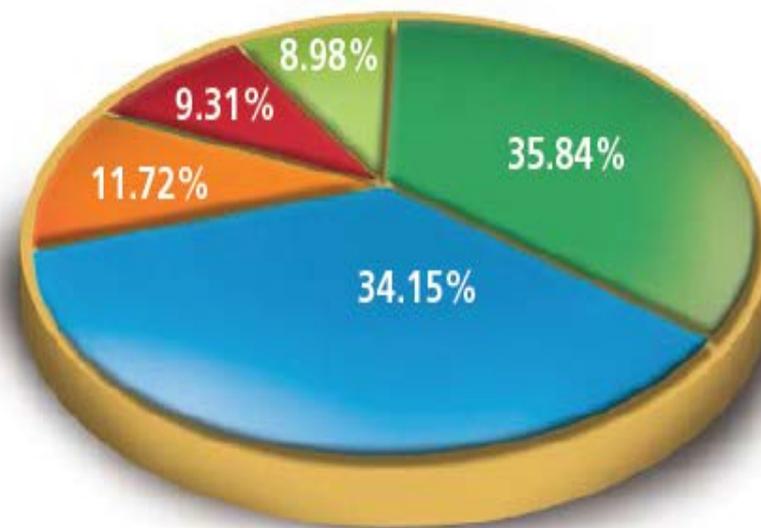


Atenciones por oficina

Atenciones brindadas por oficina

De junio 2012 a mayo 2013

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





Atenciones brindadas por tipo para la Oficina Regional de Occidente

De junio 2012 a mayor 2013

Atenciones	Total	%
Asesoría	3,883	55%
Denuncias	2,574	36%
Derivaciones	409	6%
Gestiones	193	3%
Total	7,059	100%

*mayo de 2013 proyectado



Atenciones brindadas por sector

De junio 2012 a mayo 2013

Sector	Número de atenciones	Porcentaje
Agua potable	12,439	20.71%
Servicios financieros	12,054	20.07%
Telecomunicaciones	10,996	18.31%
Electrodomésticos	4,864	8.10%
Servicios	4,587	7.64%
Comercio	4,207	7.00%
Energía eléctrica	3,500	5.83%
Gobierno y alcaldías	1,517	2.53%
Muebles	971	1.62%
Hidrocarburos	912	1.52%
Medicamentos	915	1.52%
Inmuebles	850	1.41%
Vehículos	812	1.35%
Turismo	591	0.98%
Libros	378	0.63%
Alimentos y bebidas	271	0.45%
Varios	208	0.34%
Total	60,072	100.00%

67.19%

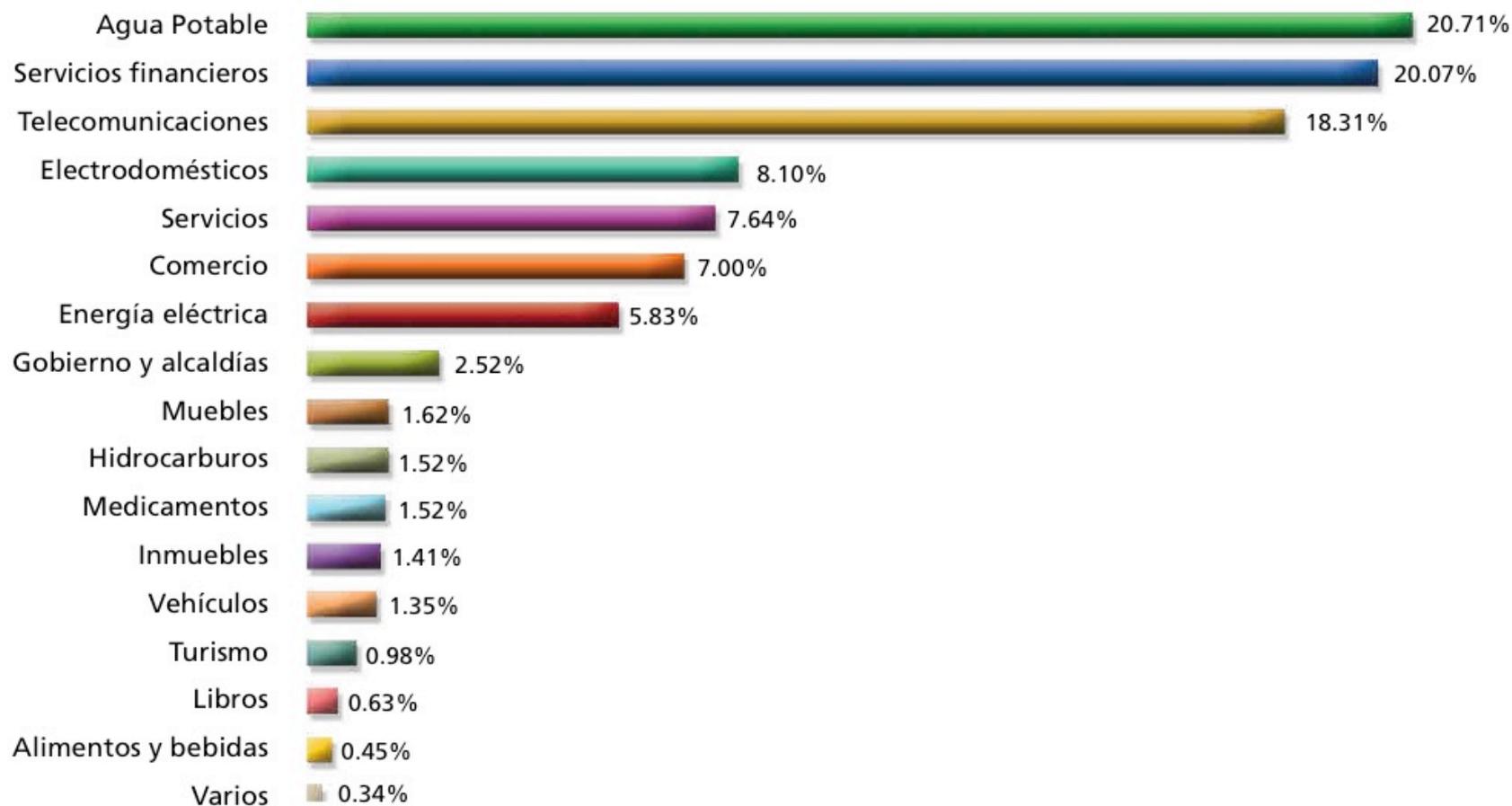
* Con proyecciones a mayo.



Atenciones brindadas por sector

Atenciones brindadas por sector

De junio 2012 a mayo 2013*





Atenciones brindadas por sector para la Oficina Regional de Occidente

De junio 2012 a mayor 2013

Sector	Número de atenciones	%
Agua Potable	2,437	34.89%
Servicios Financieros	1,270	18.18%
Telecomunicaciones	954	13.66%
Energía Eléctrica	556	7.96%
Comercio	482	6.90%
Servicios	352	5.04%
Electrodomésticos	293	4.19%
Inmuebles	188	2.69%
Gobierno y Alcaldías	150	2.15%
Vehículos	94	1.35%
Muebles	83	1.19%
Libros	51	0.73%
Turismo	35	0.50%
Medicamentos	15	0.21%
Hidrocarburos	14	0.20%
Varios	7	0.10%
Alimentos y bebidas	4	0.06%
Total	6,895	100%

74.69%

* mayo de 2013 proyectado



2

Atención efectiva permitió recuperar \$3,263,161.61 para consumidores

Detalle de montos recuperados por sector en casos individuales

De junio 2012 a mayo 2013*

Sector	Monto recuperado	Cantidad de personas beneficiadas	%
Agua Potable	\$965,501.13	5992	29.59%
Servicios Financieros	\$759,536.31	642	23.28%
Electrodomésticos	\$450,628.47	1062	13.81%
Telecomunicaciones	\$334,379.58	1686	10.25%
Comercio	\$178,606.28	503	5.47%
Inmuebles	\$149,323.81	78	4.58%
Servicios**	\$148,793.66	351	4.56%
Vehículos	\$115,973.41	114	3.55%
Turismo	\$102,812.19	104	3.15%
Muebles	\$38,457.45	110	1.18%
Varios***	\$19,149.32	85	0.58%
Total	\$3,263,161.61	10,727	100%

76.93%

* Con proyecciones a mayo.

** Servicios: 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.

*** Varios: Libros, alimentos y bebidas, publicidad, energía eléctrica, gobierno y alcaldías, medicamentos e hidrocarburos.



2

Atención efectiva en Occidente permitió recuperar \$451,829.89 para consumidores

Sector	Casos con devolución	Monto recuperado
Agua Potable	1,149	\$188,942.95
Servicios Financieros	91	\$73,588.34
Inmuebles	12	\$53,221.26
Electrodomésticos	81	\$36,200.04
Comercio	84	\$32,891.20
Vehículos	19	\$25,632.56
Telecomunicaciones	186	\$18,393.26
Servicios	33	\$10,522.28
Muebles	20	\$5,464.30
Turismo	2	\$5,101.07
Libros	5	\$1,537.73
Publicidad	3	\$200.40
Hidrocarburos	1	\$131.21
Medicamentos	2	\$3.29
Total	1,688	\$ 451,829.89

*mayo de 2013 proyectado



3

Ejercicio de la potestad sancionadora

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2012 a mayo 2013

Mes	Total de casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa (\$)
2012			
Junio	38	24	\$19,655.50
Julio	128	29	\$12,919.90
Agosto	109	47	\$56,079.80
Septiembre	119	4	\$45,261.35
Octubre	142	101	\$614,015.00
Noviembre	54	34	\$71,606.30
Diciembre	58	52	\$923,396.85
2013			
Enero	87	59	\$120,667.00
Febrero	109	26	\$46,549.50
Marzo	102	14	\$11,436.85
Totales	946	390	\$1,921,588.05



4

Ampliando la Vigilancia de mercados

Inspecciones

Entre junio 2012 y mayo 2013, la Defensoría del Consumidor realizó inspecciones a 3,505 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. La Defensoría del Consumidor incrementó en un 15.11% las inspecciones respecto al período anterior

Inspecciones realizadas por región

De junio 2012 a mayo 2013*

Región	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total general	% con hallazgo
Central	1,208	863	2,071	41.67%
Occidente	476	264	740	35.68%
Oriente	488	206	694	29.68%
Total	2,172	1,333	3,505	38.03%

*Con proyecciones a mayo.



4

Ampliando la Vigilancia de mercados

Inspecciones por tipo de proveedor
De junio 2012 a mayo 2013*

Proveedor	Sin hallazgos	Con hallazgos	Total	% con hallazgos
Lácteos	6	36	42	85.71%
Supermercados	104	260	364	71.43%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	93	112	205	54.63%
Lotificaciones	26	26	52	50.00%
Farmacias	172	167	339	49.26%
Tiendas mayoristas y tiendas de conveniencia	283	244	527	46.30%
Almacén de ropa, zapatos y accesorios	36	23	59	38.98%
Cafeterías de centros educativos y universidades	562	284	846	33.57%
Restaurantes, hoteles y centros recreativos	384	145	529	27.41%
Librerías	227	27	254	10.63%
**Otros	279	9	288	3.13%
Total	2,172	1,333	3,505	38.03%

*Con proyecciones a mayo.

**Incluye los rubros de: telecomunicaciones, venta de repuestos de autos, ferretería



4 Ampliando la Vigilancia de mercados

MEDIDAS CAUTELARES



Hallazgo de producto vencido por tipo

De junio 2012 a mayo 2013

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Aderezos	5,189	24.20%
Bebidas no carbonatadas	3,386	15.79%
Boquitas	2,908	13.56%
Galletas y golosinas	2,588	12.07%
Productos de harina	1,768	8.24%
Bebidas carbonatadas	1,579	7.36%
Otros *	1,145	5.34%
Granos básicos	884	4.12%
Carnes y embutidos	696	3.25%
Lácteos	485	2.26%
Aceites y margarinas	454	2.12%
Avenas	164	0.76%
Productos enlatados	133	0.62%
Huevos	35	0.16%
Pastas	16	0.07%
Jaleas y mermeladas	8	0.04%
Antigripal**	6	0.03%
Total	21,444	100%

* Se refiere a bebidas alcohólicas, cigarras, alimento para bebe, mariscos entre otros.

** Es el medicamento que se encontró vencido.



4

Ampliando la Vigilancia de mercados

Verificaciones

La Defensoría realizó **65 planes de verificación** de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado.



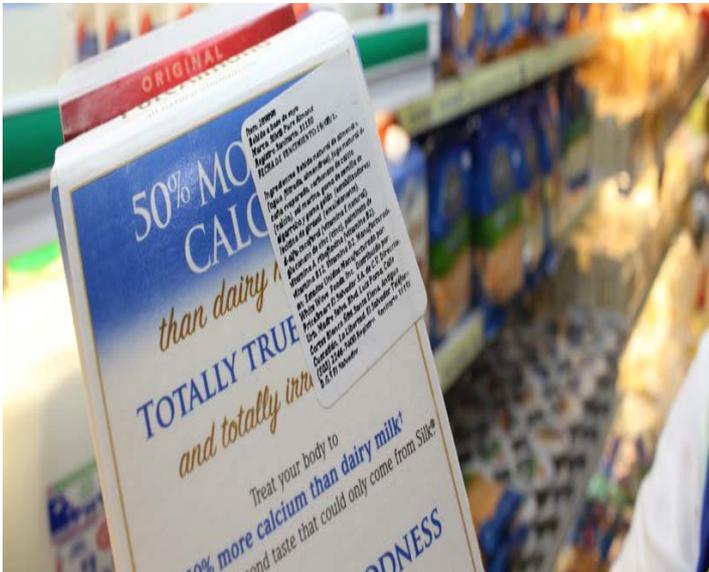
20 análisis de inocuidad y calidad de carne de cerdo, pan de caja blanco, mermelada, mantequilla, huevo, néctares, camarones, mortadela, pollo rostizado, hamburguesas, frijoles volteados, salsa de tomate, salchicha, hielo, pan de caja integral, jamón crema a granel, pizza, aceites y helados.

El 32.9% de los productos analizados, presentaron algún tipo de incumplimiento, los que fueron comunicados al Ministerio de Salud para su correspondiente procedimiento sancionatorio.



Verificaciones **4** Ampliando la Vigilancia de mercados

Protegiendo el interés económico de los consumidores, se realizó **30 estudios de contenido neto** para verificar el cumplimiento RTCA “Cantidad de Producto en Preempacados” y LPC. **De los 626 productos analizados, 538 (85.94%) aprobaron los análisis.**



15 verificaciones de etiquetado en pan de caja blanco, mermelada, mantequilla, huevo, néctares, frijoles volteados, salsa de tomate, salchicha, jamón, mortadela, hielo, pan integral, aceite, helados y huevos. **El 73.98% 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

Ampliando la Vigilancia de mercados

Se realizó 6 estudios relacionadas a sectores relevantes como: harinas, servicio de transporte aéreo, electrodomésticos y muebles, alimentos, tarjetas de membresía y telefonía.

Principales Estudios



1. Análisis de las condiciones de mercado de las empresas importadoras, productoras y distribuidoras de harina de trigo.
2. Estudio comparativo sobre las condiciones y costos en la adquisición de electrodomésticos y muebles para el hogar.
3. Análisis de coyuntura de los precios de alimentos durante el 2012.
4. Las tarjetas por membresía, infórmese y ahorre.
5. No hay almuerzo gratis: la verdad sobre la promociones de servicios paquetizados en telefonía.
6. Estudio de las cláusulas, términos, condiciones y publicidad en páginas web de proveedores de transporte aéreo.



5 Transparentando mercados: Sondeos de precios

La Defensoría del Consumidor realizó **174 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 **13,022 visitas a establecimientos, 45.38%** más que en el período anterior.

Sondeos de precios por producto

Sondeo de precios	2012							2013					Total
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Harina de trigo	1	1	10	9	9	7	3	4	4	3	5	4	60
Envío de remesas	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	11
¿Quién es quién en los precios? *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Medicamentos	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Productos básicos en supermercados	1	1	2	1	2	2	3	4	4	3	5	4	32
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	44
Fertilizantes	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	1	10
Total	9	10	19	18	19	15	11	16	14	11	17	15	174

* Sondeos realizados en supermercados sobre: leche fluida, pan de caja, queso procesado, frijoles, salsas de tomate, aceite y margarinas, pavos, chompipollos y pollos, néctares, atún y sardinas, harina de maíz y trigo, y huevos, entre otros.



5 Transparentando mercados: Sondeos de precios

Difusión masiva de los sondeos

El Observatorio de Precios puede consultarse en tres portales web:

- www.observatoriodeprecios.gob.sv
- www.defensoria.gob.sv
- infoutil.gobiernoabierto.gob.sv





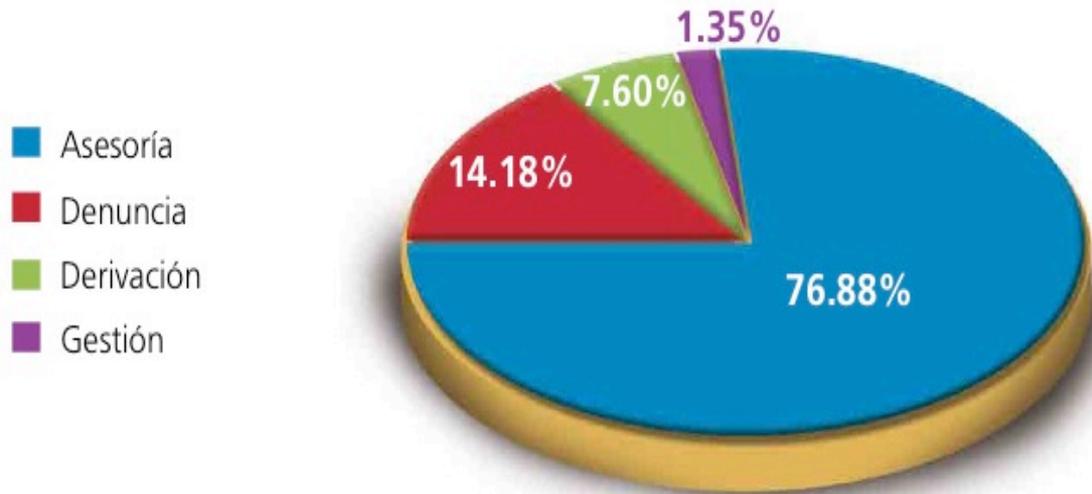
6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría

Defensoría Móvil.

Se visitaron **261 municipios** que facilitaron atenciones a **3,343 consumidores**

Atenciones brindadas por Defensorías móviles



2,570 asesorías

474 denuncias

45 gestiones

254 derivaciones.



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría

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



En el período se realizaron las siguientes:

Defensoría Escolar: “Infórmate y ahorra”. Del 3 al 31 enero se realizaron 2 sondeos de precios de útiles escolares en 328 librerías del país, que permitió brindar información confiable y oportuna a madres, padres y estudiantes sobre los precios mas baratos en útiles escolares y dónde comprarlos.



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría



Defensoría Veraniega: Realizada del 1 al 26 de marzo 2013 en centros comerciales y zonas turísticas de playa y montaña, hoteles y tiendas de conveniencia.

Defensoría Juliana: Del 17 al 26 de julio impulsada durante las fiestas patronales de Santa Ana.

Defensoría Agustina: Del 27 de julio al 6 de agosto, [La Defensoría](#) concentró sus energías y servicios en la feria CONSUMA.

Defensoría Novembrina: Realizada del 5 al 23 de noviembre en el marco de las fiestas en honor a La Virgen de la Paz, patrona del municipio de San Miguel.



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría



Defensoría Navideña: Entre el 5 y 23 de diciembre, se realizaron 45 jornadas de atención en 15 municipios de alto movimiento comercial y centros comerciales

Gabinetes de Gestión Departamental.

Durante el período la [Defensoría del Consumidor](#) ha participado activamente de la realización de 22 Gabinetes Móviles.

Estas actividades son coordinadas por las Gobernaciones Político Departamentales y se desarrollaron en ocho departamentos visitando los siguientes municipios: Ahuachapán, Santa Ana, Mejicanos, Panchimalco, San Salvador, Puerto de La Libertad, La Palma, Nueva Concepción, Cojutepeque, Nueva Guadalupe, Sesori, San Miguel, San Luis de la Reina, Uluzapa, San Francisco Gotera y Osicala.



6

Acercamiento de los servicios de La Defensoría

En el período informado abrieron dos ventanillas departamentales de atención: Cabañas y Morazán. **Ya funcionan 9 Ventanillas**



Durante el período informado se registraron 1,630 nuevos usuarios; un 48% (531) más que el registrado en el periodo junio 2011 – mayo 2012.



7

26 de jornadas explicativas y capacitaciones, que permitieron llegar a **1,825 personas**.

Como parte de la difusión de derechos y deberes de los consumidores y proveedores, se distribuyeron 214,737 materiales educativos e informativos y 21,723 artículos promocionales.

Con el Ministerio de Educación se implementó el programa formativo para 168 docentes y asistentes pedagógicos se validó en 7 Círculos de Alfabetización del área Metropolitana de San Salvador.

Capacitación y difusión de Derechos de las y los consumidores





8 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

1. Protección de la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios. **Activación de la vigilancia de precios de los medicamentos**

Protegiendo la salud y el bolsillo de las personas consumidoras, se activó de manera conjunta con la DNM, el plan de verificación de precios máximos de venta al público (PMVP) de más de **6,000 medicamentos** en farmacias y botiquines de hospitales privados.

Desde el 4 de abril de 2013, a mayo, se han verificado los precios en **830 farmacias y 7 botiquines** en 58 municipios.





8

Sistema Nacional de Protección al Consumidor

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

Talleres de divulgación de normas técnicas a proveedores

De junio 2012 a mayo 2013

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas
1	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Aceites y Grasas Comestibles en El Salvador.	29	21
2	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Bebidas no Carbonatadas sin alcohol en El Salvador.	16	11
3	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador. (Nueva Concepción, Chalatenango).	22	16
4	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador. (San Miguel).	41	18
5	Normas Técnicas Aplicables al Sector de Lácteos en El Salvador. (Santa Ana).	54	26
6	Taller Informativo de la Ley de Protección al Consumidor reformada y Normas Técnicas relacionadas a las Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos en Cafetines Escolares.	60	48
7	Ley de Protección al Consumidor reformada y Normas Técnicas Aplicables al Sector de Restaurantes y Hoteles en El Salvador.	40	29
8	Taller: Ley de Protección al Consumidor reformada y Marco Normativo de Contenido Neto Aplicable al Sector de Alimentos en El Salvador.	50	30
Total		312	199



8 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Protección de los intereses económicos de las y los consumidores.

- Manual de Buenas Prácticas para la Protección de los Intereses de las Personas Consumidoras en su relación con los Proveedores
- Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros.





8 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Promoción de patrones de consumo sostenible.



- **Campañas para racionalizar el consumo de agua.** Se realizaron campañas de información dirigidas a promover la racionalidad en el consumo de agua en las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

- **Proyecto Piloto de Eficiencia Energética.** Las instituciones del SNPC ejecutan acciones establecidas en el programa gubernamental de uso eficiente de energía. A ese efecto el Ministerio de Economía, Consejo Nacional de Energía y la Defensoría del Consumidor participan en el proyecto piloto en tres localidades del municipio de Santa Ana con la entrega de los focos ahorradores de energía.





9 Construyendo sinergias en beneficio de las y los consumidores



En el marco del **Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD)**. El objetivo general es mejorar el bienestar de las personas en términos de salud, seguridad, medio ambiente, derechos del consumidor y las condiciones de competitividad de los sectores productivos del país.

Proyecto de **Mejorando las condiciones para el trabajo de campo y la actuación en la emergencia de la Defensoría del Consumidor.** 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 II se firmó el **Convenio tripartito para la ejecución de Diplomado en Consumo** dirigido a las asociaciones de consumidores.

La **Defensoría del Consumidor** participó en el esfuerzo mundial dirigido por UNCTAD - COMPAL y coordinado por FIAGC, por actualizar las directrices de Naciones Unidas sobre derechos de los consumidores.



10

Trabajando con responsabilidad y transparencia

En junio de 2012, La Defensoría realizó **4 audiencias públicas de rendición de cuentas en San Salvador, San Miguel y Santa Ana; y una con las asociaciones de consumidores acreditadas.**

La Defensoría se incorporó a 5 audiencias de rendición de cuentas de los Gabinetes de Gestión Departamental, organizados por el Ministerio de Gobernación en los departamentos de La Libertad, Cuscatlán, Santa Ana, Morazán y San Miguel.

Cumpliendo con la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), La Defensoría puso a disposición de la ciudadanía en su **pagina web** toda la información oficiosa requerida por la Ley de Acceso a la información Pública.

A través de correo electrónico, se recibieron **380 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 **52 conferencias de prensa** para informar resultados del trabajo institucional, **147 entrevistas televisadas**, 102 radiales y 10 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. Boletín electrónico “**Defensoría en Acción**”, se han producido y distribuido 50 ediciones.
4. Producción de audiovisuales y radionovelas de consumo, se produjeron **7 audiovisuales** y **12 radionovelas** en temas de consumo





Principal Legado

JUNIO 2012 – MAYO 2013

REFORMAS A LA LEY DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR




**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN





Reformas a Ley de Protección al Consumidor

12 artículos



Mejora la protección de derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado.

11 artículos



Establece nuevas responsabilidades a proveedores y fortalece la protección ante prácticas abusivas

20 artículos



Mejora funcionamiento y eficiencia de La Defensoría y robustece los procedimientos de resolución de conflictos



12 Ejecución presupuestaria

Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2012 (En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2012			
		Votado	Modificado	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,622,090.00	4,666,814.00	4,662,179.00	99.90%
54	Bienes y Servicios	827,450.00	1,495,385.00	1,449,456.00	96.93%
55	Gastos financieros y otros	74,900.00	62,778.00	62,081.00	98.89%
61	Inversiones en activos fijos	133,030.00	561,431.00	532,572.00	94.86%
Total general		5,657,470.00	6,786,408.00	6,706,288.00	98.82%



12

Ejecución presupuestaria

Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo de 2013, más el proyectado de abril a mayo de 2013
(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2013					
		Votado a mayo	Modificado a mayo	Ejecutado a marzo	Proyectado abril y mayo	Ejecutado + Proyectado	%
51	Remuneraciones	1,667,355.00	1,806,355.00	1,029,931.00	689,501.00	1,719,433.00	95.19%
54	Bienes y Servicios	392,280.00	673,274.00	138,101.00	419,299.00	557,400.00	82.79%
55	Gastos financieros y otros	47,560.00	54,960.00	2,862.00	14,622.00	17,483.00	31.81%
61	Inversiones en activos fijos	-----	15,150.00	656.00	9,541.00	10,197.00	67.31%
Total		2,107,195.00	2,549,739.00	1,171,550.00	1,132,963.00	2,304,513.00	90.38%



12

Ejecución presupuestaria

4 AÑOS

de cambios reales
Presidente Mauricio Funes



IV. Estados Financieros Auditados



MURCIA & MURCIA, S.A. DE C.V.
M & M
AUDITORES Y CONSULTORES

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Licenciada
Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta
Defensoría del Consumidor
Presente.

Hemos auditado los Estados Financieros adjuntos de la **Defensoría del Consumidor**, que comprenden los Estados de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2012 y 2011, los Estados de Rendimiento Económico, los Estados de Flujo de Fondos y los Estados de Ejecución Presupuestaria por los años que terminaron en esas fechas, y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas aclaratorias.

Los Estados Financieros antes mencionados han sido preparados por la Administración con base en Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dependencia del Ministerio de Hacienda. (Véase párrafo de "Base de Contabilidad" al final de este Dictamen).

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros.

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos Estados Financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dependencia del Ministerio de Hacienda, y del control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de Estados Financieros libres de errores significativos, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos Estados Financieros con base en nuestra auditoría, la cual fue realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) y Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República (NAG). Dichas normas exigen que cumplamos con requerimientos éticos, así como que planifiquemos y llevemos a cabo la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los Estados Financieros están libres de errores significativos.



MURCIA & MURCIA, S.A. DE C.V.
M & M
AUDITORES Y CONSULTORES

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los Estados Financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos de los Estados Financieros y sea por fraude o error. Al hacer esta evaluación de riesgos, el auditor considera el control interno relevante a la preparación de los Estados Financieros por el fondo con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para expresar una opinión sobre la efectividad de control interno de la Defensoría. Una auditoría también incluye una evaluación de las políticas contables utilizadas y de las estimaciones contables hechas por la Administración así como la evaluación de la presentación general de los Estados Financieros en su conjunto.

Consideramos nuestra auditoría contiene evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base razonable para sustentar nuestra opinión.

Opinión.

En **Nuestra Opinión**, los Estados Financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la Situación Financiera de la **Defensoría del Consumidor**, al 31 de Diciembre de 2012 y de su Desempeño Financiero y sus Flujos de Fondos por el año que terminó en ese fecha, de acuerdo con la base contable descrita en el Párrafo Segundo.

Informe sobre otros requisitos legales y normativos.

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República; es nuestra responsabilidad evaluar el Control Interno y el Cumplimiento de Leyes y Regilaciones Aplicables, en consecuencia hemos emitido nuestros informes de fecha 01 de Abril de 2013, los cuales son parte íntegra de la Auditoría realizada.

Este 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.

San Salvador, 08 de Abril de 2013


MURCIA & MURCIA, S.A. DE C.V.
AUDITORES Y CONSULTORES
registro 704
Lic. Luis Alarso Murcia H.
Licenciado Presidente
Registro 704





12

Ejecución presupuestaria

4 AÑOS

de cambios reales
Presidente Mauricio Funes

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Expresado en Dolares de los Estados Unidos de América)

	2012	2011
RECURSOS		
FONDOS	\$ 17,047	\$ 218,238
Disponibilidad	14,875	210,001
Anticipo de Fondos	2,074	1,175
Deudas Monetarias	\$ 0.00	\$ 46,012
Inversores Financieros	1,207,028	18,533
Inversores en Emissiones	111,248	16,044
Inversiones en Interacción L10	2,472,146	2,618,884
Inversión en Proyectos y Programas	402,586	0.00
TOTAL RECURSOS	\$ 4,339,081	\$ 3,479,088
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente	\$ 85,321	\$ 45,688
LIBROS DE FONDOS	\$ 45,582	\$ 65,582
Costeos en Terceros Fiscales	6,628	0.00
Anticipo de Impuestos Retenido IVA	0,000	0.00
Provisiones de Terceros	\$ 1,038,286	\$ 446,541
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 235,881	\$ 650,381
Acreedores Monetarios por Pagar	811,307	0.00
DAEINOMIO ESTATAL	\$ 3,435,882	\$ 2,723,188
Pagamento de Indemnidades Desempleado	\$ 1,207,246	\$ 1,817,246
Deducciones y Pagados de Binas Corporales	42,576	411,118
Resultado de Ejercicios Anteriores	386,046	411,381
Dividendo Patronal	(1,679)	(1,682)
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	\$ 4,339,081	\$ 3,479,088

Licda. Yaritza Guadalupe Urbina González
Presidenta

Licda. Ana Silvia Vázquez González
Contralora Institucional

Licda. German Armando Sotomayor
Jefe de la Unidad Financiera

Marcia & Murcia, S. A. de C.V.
Regimen Un 1308

Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Registro No. 704

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE FLUJOS DE FONDOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Expresado en Dolares de los Estados Unidos de América)

	2012	2011
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ 313,281	\$ 118,411
RESULTADO OPERACIONAL, NETO	\$ (243,828)	\$ 137,482
Flujos Operacionales	\$ 5,393,941	\$ 5,527,273
C.M. por Transacciones Corrientes Positivas	\$ 4,989,820	\$ 6,314,301
C.M. por Transacciones de Capital Positivas	407,048	273,089
C.M. por Transacciones de Ejercicios Anteriores	372,079	210,422
Flujos Operacionales:	\$ 6,238,967	\$ 6,419,622
Acreedores Monetarios por:		
Administraciones	\$ 1,007,693	\$ 1,432,009
Adquisiciones de Bienes y Servicios	\$ 815,214	\$ 526,672
Costos Financieros y Otros	91,895	27,074
Inversiones en Activos Fijos	230,715	578,673
Contribuciones de Ejecutivos Americanos	638,630	177,631
RESULTADO NO OPERACIONAL, NETO	\$ (9,181)	\$ 12,215
Flujos no Operacionales	\$ 345,232	\$ 22,873
Anticipos e Impagos	\$ 86,199	\$ 26,662
Anticipos por Servicios	1,100	11,100
Anticipos a Proveedores	215	456
Depositos Ajenos	78,768	554,960
Depositos Retenciones Fiscales	17,486	13,306
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	17,513	10,691
Flujos no Operacionales	\$ 167,620	\$ 230,467
Anticipo a Empleados	\$ 37,107	\$ 63,414
Anticipo por Servicios	0	12,348
Anticipo a Proveedores	219	456
Depositos Ajenos	97,969	235,215
Depositos Retenciones Fiscales	40,000	48,476
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	11,643	10,881
DISPONIBILIDADES FINALES	\$ 64,673	\$ 218,691

Licda. Yaritza Guadalupe Urbina González
Presidenta

Licda. Ana Silvia Vázquez González
Contralora Institucional

Lic. German Armando Sotomayor
Jefe de la Unidad Financiera

Marcia & Murcia, S. A. de C.V.
Regimen No. 1308

Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Registro No. 704



12

Ejecución presupuestaria

4 AÑOS

de cambios reales
Presidente Mauricio Funes

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2012	2011
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 6,49,956	\$ 5,122,022
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,801,705	5,639,714
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	1,821,247	382,808
Ingresos por Actualizaciones y Ajustos	37,204	99,495
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 6,217,853	\$ 5,837,278
Gastos en Personal	4,862,179	4,284,900
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	1,147,908	1,283,332
Gastos en Bienes Capitalizables	17,404	47,297
Gastos Financieros y Otros	5,399	10,042
Costos de Ventas y Cargos Calculados	136,950	230,785
Gastos de Amortizaciones y Ajustos	47,899	10,642
RESULTADO SUPERAVIT (DEFICIT) DEL EJERCICIO	\$ 432,303	\$ 284,744

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
 Presidenta

Lic. Germán Acevedo Santamaría
 Jefe de la Unidad Financiera

Licda. Ana Silvia Viquez Gordón
 Contadora Institucional

Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
 Registro No. 1306

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América - Ncta 2)

Componente	2012		2011	
	Presupuesto	Devengado	Presupuesto	Ejecutado
INGRESOS				
Transferencias Corrientes	\$ 5,124,305	\$ 5,091,700	\$ 5,771,911	\$ 5,038,714
Transferencias de Capital	1,692,070	1,821,047	655,299	382,808
TOTA. INGRESOS	\$ 6,785,498	\$ 6,713,743	\$ 6,427,210	\$ 6,022,423
Menos:				
EGRESOS				
Remuneraciones	\$ 4,669,814	\$ 4,962,118	\$ 4,323,321	\$ 4,284,900
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,405,385	1,146,466	1,410,284	1,204,785
Gastos Financieros y Otros	62,778	62,061	30,323	30,138
Inversiones en Activos Fijos	561,431	532,572	865,312	402,486
TOTAL EGRESOS	\$ 6,700,408	\$ 6,703,217	\$ 6,624,240	\$ 6,012,408

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
 Presidenta

Lic. Germán Acevedo Santamaría
 Jefe de la Unidad Financiera

Licda. Ana Silvia Viquez Gordón
 Contadora Institucional

Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
 Registro No. 1306



“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”

Mauricio Funes, Presidente de la República. 18 de agosto de 2010.

