



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2013 - MAYO 2014



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN





Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2013 - MAYO 2014



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

//

En realidad no existe esa confrontación entre los intereses de los consumidores y los intereses de los productores, de la misma forma que tampoco hay una contradicción entre lo social y lo económico, ni entre la lucha contra la pobreza y el crecimiento económico.

Esos planteamientos de confrontación, propios de décadas pasadas, han demostrado su ineficiencia y están dando paso a un nuevo modelo en el que el crecimiento económico se sustenta sobre la base de la justicia social. //

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



Mauricio Funes
Presidente
República de El Salvador

Equipo redactor

Fausto Ernesto Valladares Portillo

Sonia Ivett Sánchez Cuéllar

Yanci Guadalupe Urbina González

Colaboración

Ana Ella Gómez Flores

Ariela Lynette García Méndez

Ada Aurora Marquina Arce

Aída Elena Funes Rivas

Carlos Enrique Vargas Gálvez

Carlos Alberto Pleitez Fuentes

Diana Carolina Castro Orellana

Diana Verónica Burgos

Germán Acevedo Santamaría

Hazel Linnette Montes Iraheta

Ivette Elena Cardona Amaya

José Ulises Orellana Alas

José Ernesto Montoya Martínez

Julio Ernesto Siguenza Tobar

Julio Humberto Aquino Castillo

Marina Mélida Mancía Alemán

Nancy Carolina Galdámez Coca

Oscar Joaquín Ortiz Montano

Yanci del Carmen Gallo Cáceres

Fotografías

Carlos Argueta

Fausto Valladares

Patricia Evelyn Salinas

Sandra Margarita Portillo

Diseño y diagramación

rodas&rivas

Impresión

Abril 2014

1,000 ejemplares

Índice

I.	Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor	8
II.	Principales Logros de la Gestión	11
1.	Información y transparencia de mercados.	12
2.	Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía.	14
3.	Vigilancia de mercados.	19
4.	Acercamiento y ampliación de servicios.	26
5.	Atenciones brindadas.	31
6.	Protección del bolsillo de las personas consumidoras.	35
7.	Ejercicio de la potestad sancionadora.	37
8.	Posicionamiento y comunicación institucional.	39
9.	Fortalecimiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) y del marco regulatorio vinculado.	45
10.	Relaciones institucionales y cooperación internacional.	51
11.	Fortalecimiento y desarrollo institucional.	55
III.	Ejecución Presupuestaria	63
IV.	Estados Financieros Auditados	64
V.	Organigrama	70
VI.	Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor	71
VII.	Tribunal Sancionador de La Defensoría	72
VIII.	Personal que ocupa puestos de dirección	73

Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

A cinco años de haber iniciado la administración de gobierno del Presidente Mauricio Funes, la **Defensoría del Consumidor** presenta resultados de trabajo que han tenido los siguientes pilares fundamentales:

- 1) Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores mediante una acción oportuna para corregir fallas existentes en el mercado y prevenir transgresiones a derechos de los consumidores;
- 2) Protección de las personas consumidoras, fortaleciendo el marco legal, estructural y operativo de la institucionalidad para proteger efectiva y eficientemente los derechos de los consumidores;
- 3) Promoción de derechos y fomento de la participación ciudadana para el pleno ejercicio de los mismos; y,
- 4) Acercamiento de los servicios a los consumidores, logrando una mayor accesibilidad y cobertura.

Ese marco estratégico de intervención permite comunicar resultados importantes para la ciudadanía que constituyen evidencia de las transformaciones que se han puesto en marcha en esta gestión de gobierno. Hoy, con propiedad podemos señalar que contamos con una Política Nacional de Protección al Consumidor que además cuenta con su plan de implementación que permite una actuación coherente, articulada y complementaria entre las 34 instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, mismo que no obstante su creación desde la Ley de Protección al Consumidor en el año 2005, fue hasta el 2010 que se activa y pone en marcha para cumplir con su mandato de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Un cambio sustantivo también lo representa el fortalecimiento del marco normativo de protección al



consumidor, la amplia reforma a la Ley de Protección al Consumidor constituye un importante legado a la ciudadanía. Es relevante señalar a este respecto, que dicha reforma vigorizó y amplió derechos económicos y sociales que hasta entonces, eran desconocidos y vulnerados en nuestro país, estableció nuevas obligaciones y deberes de los proveedores y, al mismo tiempo, mejoró el funcionamiento y eficiencia de **La Defensoría** al robustecer los procedimientos de solución de controversias de consumo.

Este año hemos completado el esquema inicial de acercamiento de servicios a la ciudadanía que nos propusimos al inicio de la gestión en el año 2009.

Se abrió el servicio de atención a usuarios y usuarias en Zacatecoluca, siendo ésta la ventanilla número diez que opera en el marco de un convenio con el Ministerio de Gobernación y las Gobernaciones Político Departamentales, que junto a las oficinas regionales con que cuenta la **Defensoría del Consumidor** en Santa Ana y San Miguel, más los Centros de Solución de Controversias de San Salvador y Plan de La Laguna en Antigua Cuscatlán, nos permite brindar servicios en 13 de las 14 cabeceras departamentales en nuestro país y en Antigua Cuscatlán, en el caso de La Libertad.

Adicionalmente, hemos dispuesto nuestro mejor esfuerzo para que el servicio que brindamos cumpla con criterios de calidad y calidez, de tal manera que logre la satisfacción de nuestros usuarios y usuarias. Un importante legado a este respecto es que **La Defensoría** cuenta hoy con un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO/IEC 17020-2012 "Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección" e ISO 9001:2008 "Sistemas de Gestión de la Calidad".

Al mismo tiempo, hemos ampliado la capacidad institucional de vigilar el funcionamiento del mercado mediante la profesionalización de los procesos de inspección y la realización de estudios de calidad, inocuidad, contenido neto y etiquetado de productos alimenticios para proteger la salud, la seguridad en el consumo y el bolsillo de la familia salvadoreña. Estos últimos, gracias al decidido apoyo que otorga a **La Defensoría**, el Programa PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea. Dos indicadores del alcance de este fortalecimiento son la digitalización de nuestros servicios de sondeos de precios y pasamos de 12 inspectores en el año 2009, a 48 inspectores en el año 2014.

Un cálido reconocimiento al personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de **La Defensoría**, por su inquebrantable vocación de servicio hacia las personas consumidoras y probidad en la gestión pública con la cual seguimos comprometidos.

Especial agradecimiento institucional merecen las asociaciones de consumidores y grupos gestores de consumidores que han estado prestos a la acción conjunta y coordinada junto a la **Defensoría del Consumidor**, para fomentar mayor participación ciudadana y ejercicio de derechos.

A las agencias y países amigos cooperantes, que han hecho posible la gestión de esta administración, por su invaluable y desinteresada contribución al desarrollo de acciones de promoción, protección y defensa de derechos, efectiva y transparente en beneficio de la ciudadanía consumidora, muchas gracias.

Con los avances logrados, tenemos la convicción de que nuestro país ha avanzado y nos conducimos hacia la profundización de los cambios. Estos vendrán de la mano de todos los sectores e idealmente nos deben conducir hacia prácticas de consumo responsable, más seguro y saludable, de un mercado más transparente y de prácticas respetuosas de los derechos de los consumidores y consumidoras.

A todos y todas, muchas gracias.

Licda. Yanci Urbina



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

Con el fin de proteger la economía, la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios de la familia salvadoreña y contribuir a que la ciudadanía compare, cotice y tome decisiones de consumo informadas respecto al comportamiento de los precios en el mercado, la **Defensoría del Consumidor** realizó 178 sondeos de precios de diferentes productos como granos básicos, frutas y verduras en mercados municipales (46), harina de trigo (46), productos básicos en supermercados (45), envío de remesas (12), fertilizantes (12) y útiles escolares (2). **La Defensoría** incrementó en un 2.30% los sondeos de precios en comparación con el período anterior.



Asimismo se realizaron los comparativos de precios de productos alimenticios de consumo masivo comercializados en supermercados, en la modalidad de ¿Quién es quién en los precios? (15). Estos sondeos

permiten monitorear el comportamiento de precios en el mercado y proveer información oportuna a la ciudadanía.

Sondeos de precios por producto

De junio 2013 a mayo 2014*

Sondeo / meses	2013							2014					Total
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Harina de trigo	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	46
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	-	2	2	2	1	15
Productos básicos en supermercados	4	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2	4	45
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	4	5	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	46
Fertilizantes	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	2	12
Total	16	19	13	17	18	14	11	9	15	16	14	15	178

*Con proyecciones a mayo.

**Sondeos realizados en supermercados sobre: huevos, pan blanco, agua embotellada, cereales de desayuno, frijoles empacados, crema dental, margarina, aceite, néctares, sardinas, atún, pavos, chompipollos, pollos, harina de maíz y colados de fruta para bebé.

Con este propósito se realizaron 14,682 visitas a distintos establecimientos comerciales a nivel nacional, lo que representa un incremento del 12.75% en el número de establecimientos visitados con relación al período anterior; esto refleja una mayor capacidad de vigilancia de mercados y una ampliación en la presencia territorial de la institución, a ello ha contribuido significativamente el equipamiento mediante el uso de dispositivos electrónicos de captura de información en campo y procesamiento de la información (PDA) que optimiza tiempo y esfuerzo del personal destinado a esta tarea.

Sondeos de precios por número de establecimientos visitados

De junio 2013 a mayo 2014*

Sondeo	Número de establecimientos visitados												Total
	2013							2014					
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	-	392	-	-	-	-	392
Harina de trigo	207	260	164	217	263	219	158	103	205	213	204	204	2,417
Envío de remesas	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	312
¿Quién es quién en los precios? **	45	40	45	44	43	45	45	-	95	94	92	90	678
Productos básicos en supermercados	195	232	145	237	197	205	145	102	198	236	100	196	2,188
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	726	951	548	636	817	697	528	340	688	686	688	688	7,993
Fertilizantes	155	74	73	118	127	-	-	-	-	-	-	155	702
Total	1,354	1,583	1,001	1,278	1,473	1,192	902	963	1,212	1,255	1,110	1,359	14,682

*Con proyecciones a abril y mayo.

**Sondeos realizados en supermercados sobre: huevos, pan blanco, agua embotellada, cereales de desayuno, frijoles empacados, crema dental, margarina, aceite, néctares, sardinas, atún, pavos, chompipollos, pollos, harina de maíz y colados de fruta para bebé.

Difusión masiva de los sondeos

La información recopilada a través de los sondeos de precios es semanalmente actualizada y difundida mediante publicaciones en el Observatorio de Precios, sitio Web de **La Defensoría**, redes sociales, conferencias de prensa, entrevistas y una presencia continua en distintos medios de comunicación.

El Observatorio de Precios provee información de precios de más 172 productos de alto consumo, resultado de los sondeos en supermercados y mercados, entre otros agentes económicos.

Este Observatorio puede consultarse en 3 portales web:

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

Con estas publicaciones y con la presencia de **La Defensoría** en distintos medios de comunicación, se contribuye a la promoción del derecho a la información y al derecho de libre elección de las consumidoras y consumidores. Esta iniciativa, vigente desde diciembre de 2012, fomenta mayor transparencia en el mercado y competencia entre los agentes económicos.

2

Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía

La **Defensoría del Consumidor** tiene como mandato de ley la promoción y protección de derechos de la población consumidora; para ello, un elemento esencial es la educación y formación permanente de los consumidores. Cumpliendo con este mandato, y para lograr un mayor ejercicio de ciudadanía, se realizan actividades de información, organización y orientación en materia de consumo a efecto de fortalecer el conocimiento de derechos y prevenir infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y afectaciones a los derechos de los consumidores.

Educación para el consumo en la escuela

Con el fin de fortalecer y profundizar el conocimiento y ejercicio de derechos de la juventud consumerista, **La Defensoría**, en coordinación con el Ministerio de

Educación (MINED), desarrolló el Proyecto de Jóvenes Consumeristas con 17 grupos juveniles en diez centros educativos (ocho públicos y dos privados) en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana, La Paz, San Vicente, Cabañas, Chalatenango, San Miguel y Cuscatlán.

Con esta iniciativa se logró capacitar a 497 estudiantes quienes se convirtieron en agentes multiplicadores en la difusión de éstos hacia más de 2,558 estudiantes de otros centros educativos públicos. Los temas sobre los que se capacitaron a las y los estudiantes fueron: Derechos de los Consumidores, Hábitos Alimenticios y Comida Chatarra, Cuidado con la Publicidad, la Apariencia Física, el Consumismo y el Medio Ambiente, Estilos de Vida Sustentables, Telefonía y Juventud, Uso Racional del Agua y la Energía Eléctrica, entre otros.

Jóvenes consumeristas por instituciones educativas, número de estudiantes y sexo

De junio 2013 a mayo 2014*

Nombre de la Institución	M	F
1. Instituto Nacional Sarbelio Navarrete (San Vicente).	18	15
2. Instituto Nacional de Sensuntepeque (Cabañas).	11	18
3. Complejo Educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca (La Paz).	12	14
4. Instituto Nacional de San Pablo Tacachico (La Libertad).	5	10
5. Instituto Nacional Francisco Morazán (San Salvador).	0	29
6. Instituto Nacional de Nueva Concepción (Chalatenango).	16	15
7. Colegio Medalla Milagrosa (Santa Ana).	0	18
8. Instituto Nacional de Santa Ana.	3	9
9. Centro Escolar Julián Aparicio, en Chinameca (San Miguel).	4	15
Totales por género (alumnos y alumnas)	69	143
Total de junio a diciembre 2013	212	
1. Colegio León Sigüenza, Cojutepeque.	13	35
2. Instituto Nacional de San Pablo Tacachico (La Libertad).	12	18
3. Instituto Nacional Sarbelio Navarrete (San Vicente).	9	15
4. Instituto Nacional de Santa Ana .	13	20
5. Colegio Medalla Milagrosa (Santa Ana).	0	27
6. Complejo Educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca (La Paz).	12	17
7. Complejo Educativo Cantón San Pedro del municipio de Chirilagua (San Miguel).	16	26
8. Centro Escolar Julián Aparicio, en Chinameca (San Miguel).	29	23
Totales por género (alumnos y alumnas)	104	181
Total de enero a mayo 2014	285	
Período de junio 2013 a mayo 2014	497	

*Con proyecciones a mayo.

Asimismo, a fin de introducir metodologías innovadoras para el abordaje efectivo de contenidos de consumo responsable o sostenible en la currícula de los centros educativos, en coordinación con el Ministerio de Educación y los equipos de Asistencia Técnica Pedagógica de las Direcciones Departamentales de Educación, se evaluó y sistematizó la Estrategia para la Implementación de la Educación para el Consumo Sostenible en el ámbito de la Educación Formal, compilándose 164 proyectos de los 478 Centros Educativos capacitados en todo el país. Además se desarrolló el Primer Intercambio Pedagógico sobre Educación para el Consumo Sostenible por medio de Metodologías Activas: Los Laboratorios Vivos, en la Escuela Superior de Maestros (ESMA), Chalatenango, en la que participaron 86 educadores.

En el período que se informa, se logró capacitar a 105 alfabetizadores encargados de Círculos de Alfabetización de los departamentos de San Vicente y Cabañas. Los temas cubiertos en estas capacitaciones fueron: Derechos de los Consumidores, Hábitos Alimenticios y Comida Chatarra, Consumismo y Cambio Climático, fortaleciendo así los contenidos que ya se imparten en módulos de alfabetización.

Capacitación y difusión de derechos

En este período, **La Defensoría** promovió el conocimiento de derechos y el ejercicio de ciudadanía mediante la realización de 395 jornadas de capacitación, que en conjunto permitieron llegar a 13,322 personas. Destacan entre las temáticas desarrolladas: Derechos del Consumidor, Consumo Sostenible, Medio Ambiente, Apariencia Física, Medios Alternos de Solución de Conflictos y Educación Financiera. Fueron beneficiadas con estas capacitaciones instituciones de educación media, comunidades, instituciones de gobierno, asociaciones y organizaciones de consumidores, iglesias y proveedores de bienes, productos y servicios.

Este año, **La Defensoría** realizó el **Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible**, dirigido especialmente a fortalecer el liderazgo de las asociaciones de consumidores. El Diplomado fue acreditado académicamente por la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA), auspiciado por el Programa Fortalecimiento de las Instituciones y Capacidades en Políticas de Competencias y Protección al Consumidor (COMPAL II) y financiado por la Secretaría de Estado de Economía del Gobierno de Suiza por medio de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Participaron satisfactoriamente 47 líderes y lideresas de 24 asociaciones y organizaciones de consumidores.

Como primer resultado multiplicador las asociaciones de Soyapango, Texacuangos, Santa Ana y Mejicanos han compartido al interior de sus asociados los contenidos recibidos durante el diplomado.



También, con el apoyo de Finanzgruppe Fundación Alemana para la Cooperación Internacional, y como parte del Proyecto Regional BMZ “Fortalecimiento de Educación Financiera y de Sistemas de Formación y Capacitación en Latinoamérica”, se desarrollaron 10 talleres sobre Educación Financiera, en los que participaron 25 representantes de ocho asociaciones de consumidores del Área Metropolitana de San Salvador.

En este período, **La Defensoría** distribuyó 187,056 materiales con contenido educativo, 32,223 materiales informativos y 15,188 artículos promocionales, en su

estrategia para informar y educar a la población consumidora y a los proveedores a fin de ampliar y mejorar el conocimiento de derechos y deberes.

Educación para el consumo en la comunidad, la empresa y entidades públicas

Una novedad en este período fue el impulso del Programa **Consumeristas en Acción**, en coordinación con promotores y monitores de alcaldías municipales y las Gobernaciones Políticas Departamentales, lográndose capacitar a 1,362 lideresas y líderes de comunidades de La Paz, Nueva Concepción, Chalatenango y San Vicente. Los temas de capacitación impartidos fueron: Apariencia Física, Cuidado con la Publicidad, Hábitos Alimenticios y Comida Chatarra y Derechos del Consumidor.

En coordinación con el Comité Sectorial de Alimentos, **La Defensoría** realizó 8 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes en el sector de alimentos, dirigidos a los sectores de: jugos y néctares, panadería y pastelería, sucedáneos de la leche materna, salineros, lácteos y proveedores de alimentos preempacados, logrando capacitar a 266 personas empleadas en 193 empresas, con el apoyo del Programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea.



Talleres de divulgación de normas técnicas a proveedores

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas
1	Marco Normativo Aplicable al Sector de Jugos y Néctares en El Salvador.	10	9
2	Marco Normativo Aplicable al Sector de Panadería y Pastelería en El Salvador.	44	31
3	Marco Normativo Aplicable al Sector de Sucédáneos de la Leche Materna en El Salvador.	23	14
4	Reglamentos Técnicos Centroamericanos sobre Etiquetado General y Nutricional Aplicable a los Alimentos Preenvasados en El Salvador.	70	47
5	Marco Normativo Aplicable al Sector Salinero (La Unión).	12	6
6	Marco Normativo Aplicable al Sector de Lácteos en El Salvador.	47	32
7	Marco Normativo Aplicable al Sector Salinero (Usulután).	10	9
8	Divulgación de las Principales Disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, Aplicables al Sector Restaurantes.	50	45
Total		266	193

Igualmente, en coordinación con la Fuerza Armada de El Salvador (FAES), dentro del Plan de Atención Integral e Inclusivo a Personas con Discapacidad, a través del Estado Mayor Conjunto, se capacitó a 287 efectivos militares, sobre el tema de derechos del consumidor. De la misma manera, en coordinación con el MINEC y CONAMYPE, se capacitó a 125 micro y pequeños empresarios y empresarias de las tres regiones del país, en el tema de Consumo Sostenible y Derechos de los Consumidores.

Y con el fin de contribuir al diálogo y análisis sobre el consumo de alimentos seguro y saludable, la **Defensoría del Consumidor** también realizó en coordinación con las asociaciones de consumidores, organismos especializados, cooperantes y universidades, un debate público sobre Soberanía y Seguridad Alimentaria.

Entre los conferencistas invitados se contó con Adolfo Martín Hurtado Díaz, representante del Programa Regional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (PRESANCA); y Deysi de Márquez, directora del Consejo Nacional de Seguridad

Alimentaria y Nutricional (CONASAN). En el debate público participaron como comentaristas delegados del Instituto de Nutrición para Centroamérica y Panamá (INCAP) y del Centro para la Defensa del Consumidor.

Promoviendo la organización de las y los consumidores

Con el objeto de fomentar las capacidades y la proyección comunitaria de las Asociaciones de Consumidores, **La Defensoría** promovió la organización y coordinación para la difusión, prevención y defensa de derechos con las 30 asociaciones de consumidores y los grupos gestores de consumidores, contando para ello con el apoyo de las dos instancias de coordinación: Enlace de las Asociaciones de Consumidores y Consumidoras de El Salvador (ENLACES) y la Asociación Nacional para la Protección de Consumidores de El Salvador (APCES).

Este ejercicio de ciudadanía ha contribuido con una mayor presencia y acompañamiento territorial de estas instancias comunitarias a través de las **Defensorías Móviles**, mediante las cuales **La Defensoría** distribuyó 178,496 materiales con contenido educativo, 30,773 materiales promocionales y 14,459 artículos promocionales.

Estas actividades contaron con la participación activa de la Asociación de Seguridad Ciudadana de Santa Ana, Asociación de Consumidores en Acción de Santa

Ana, Asociación de Seguridad Ciudadana de San Martín, Asociación Defensora de Consumidores de Texacuangos, Asociación de Seguridad Ciudadana de Panchimalco, Asociación de Consumidores de Puerto El Triunfo, Comité de Consumidores de Perulapán, Asociación Unión de Consumidores de Tacuba, Asociación de Consumidores de Santa Elena, Asociación de Seguridad Ciudadana de Tonacatepeque, Asociación de Consumidores y Consumidoras de Apopa, Asociación de Seguridad Ciudadana de Metapán, Asociación de Consumidores y Usuarios de Soyapango, Comité de Consumidores y Consumidoras de Ilopango, Asociación para la Defensa de los Consumidores de Ilopango, Asociación de Consumidores Organizados de Mejicanos, Asociación de Seguridad Ciudadana de Mejicanos, Grupo Gestor de Ilobasco, Grupo Gestor de San Miguel y Grupo Gestor de Santa Cruz Michapa.

La Defensoría, también apoyó la organización de la Asociación de Consumidores y Consumidoras "Emanuel", del municipio de Santa Ana; y de los Grupos Gestores de Santa Cruz Michapa, Cuscatlán; de Sensuntepeque, Cabañas y de San Miguel. Además, facilitó la elaboración y seguimiento de planes de trabajo de las 27 asociaciones y grupos gestores de consumidores para que realicen un trabajo ordenando, sistemático y estratégico orientado a fortalecer su organización, participación ciudadana y el ejercicio de derechos en el territorio en la consecución de objetivos que beneficien a los consumidores.



Casos colectivos

Durante el período que se informa, **La Defensoría** orientó a las asociaciones de consumidores en el levantamiento de ocho nuevas denuncias de casos colectivos, con un total de 196 personas afectadas. De ellos, cuatro corresponden al sector de agua potable, tres al sector de energía eléctrica, y uno del inmobiliario.

Casos colectivos por comunidad, número de afectados y proveedor

De junio 2013 a mayo 2014

Lugar	Nº de personas afectadas	Sector	Proveedor
Ilobasco. Col. La Palma, Alcaine, San Juan, Jardines de Hacienda y El Siete.	52	Agua Potable	Inversiones Hidráulicas
Ilobasco. Col. La Palma, Alcaine, San Juan, Jardines de Hacienda y El Siete.	41		
Santa Cruz Michapa. Col. Santa Clara y otras.	18		ANDA
Sensuntepeque. Col. El Milagro 1 y 2, Col. Los Llanitos y otras.	30		
Ilopango. Col. Cuscatlán, Granados y San Francisco de Asís.	11	Energía Eléctrica	CAESS
San Martín. Lotificación La Castellana y la Cuchilla.	19		
San Martín. Santa Marta 2.	10		
Zacatecoluca. Lotificación El Bosque, en el Municipio de Zacatecoluca, La Paz.	15	Inmobiliario	Lotificación El Bosque
Total	196		

El Tribunal Sancionador de **La Defensoría** sancionó a cuatro casos colectivos referidos a problemáticas del sector agua durante el período e impuso multas por US \$ 177,307.50; y al mismo tiempo ordenó devolución a favor de 476 consumidoras y consumidores. En el primero de los casos la resolución benefició a 383 residentes en la colonia Bella Vista del departamento de La Unión, por un monto en devoluciones de US \$ 23,949.00. El segundo caso colectivo presentado por el Grupo Gestor de Ilobasco, también ordenó a la empresa sancionada, devolver a los consumidores afectados el equivalente al ajuste tarifario del cobro efectuado por el suministro del agua potable en el período comprendido del 22 de octubre de 2010 al 9 de agosto de 2013.

Casos colectivos sancionados por el Tribunal de La Defensoría

De junio 2013 a mayo 2014

Proveedor sancionado	Monto de multa US \$	Número de afectados
Producciones Progresistas S.A. de C.V.	\$ 45,697.50	383 personas. Col. Bella Vista. La Unión.
Inversiones Hidráulicas S.A de C.V.	\$ 46,063.50	93 personas. Municipio de Ilobasco, Cabañas.
Sociedad Administradora de Agua La Pradera S.A. de C.V.	\$ 57,031.00	1,867 personas de la Urbanización La Pradera.
Construcciones AGAR S.A. de C.V.	\$ 28,515.50	887 personas de la Urb. España, San Miguel.
Total	\$ 177,307.50	3,230 personas consumidoras

Auditorías

Durante el período que se informa, **La Defensoría** realizó dos auditorías a empresas del sector financiero que se dedican a la actividad crediticia y no son reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), con la finalidad de proteger los intereses económicos de los consumidores y consumidoras y prevenir e identificar prácticas o conductas que afecten sus bolsillos y derechos consagrados en la Ley de Protección al Consumidor (LPC). Destacan en este ámbito de actuación:

Auditoría a proveedores del sector financiero

- Entre julio de 2013 y marzo de 2014, se realizó una auditoría a la cartera de créditos, la Sociedad Corporación Popular de Fomento, S.A. de C.V. (CORPOFOM, S.A. de C.V.).

El período evaluado comprendió desde el 01 de julio de 2011 al 30 de junio de 2013, incluyendo créditos con saldos activos al inicio de la auditoría y otorgados con anterioridad al 01 de julio de 2011, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, en lo relacionado con el cobro de intereses y otros cargos realizados a los clientes de la referida empresa.

La auditoría encontró indicios de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, entre los cuales se mencionan: inconsistencias en la documentación que respalda un mismo crédito y la identificación de posibles prácticas abusivas relacionadas al contrato y a sus condiciones. Además, detectó la existencia de posibles cláusulas abusivas en documentos de mutuo acuerdo firmados por el deudor y cobros indebidos.

De los resultados de la auditoría se realizarán las acciones administrativas correspondientes, a fin de determinar las posibles infracciones a la Ley y aplicar, si corresponde, el respectivo procedimiento sancionatorio.

- Entre los meses de diciembre 2013 y mayo 2014, se realizó una auditoría al proveedor **La Huella de Oro, S.A. de C.V.**

Esta auditoría tuvo como fin verificar el cumplimiento de la Ley Contra la Usura, específicamente en cuanto a la aplicación de las tasas de interés máximas publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), vigentes desde el 01 de agosto de 2013 al 2 de febrero de 2014, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6, 7 y 8 de la referida Ley; asimismo, la verificación del cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, en lo relacionado con el cobro de intereses y otros cargos realizados a los clientes de la referida empresa.

La auditoría comprendió los créditos otorgados entre el 01 de agosto y el 26 de noviembre del año 2013, incluyendo saldos activos de créditos otorgados antes del 01 de agosto de 2013.

De los resultados de la auditoría se realizarán las acciones administrativas correspondientes, a fin de determinar los posibles constitutivos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor y a las competencias de la Ley Contra la Usura.

En definitiva, las auditorías permiten a **La Defensoría** verificar el efectivo cumplimiento de la Ley y proteger los derechos de los consumidores, así como identificar prácticas contrarias a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Inspecciones

Con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, **La Defensoría** desarrolla una permanente y sistemática vigilancia del mercado, verificando que éstos cumplan las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento, las Normas Salvadoreñas Obligatorias y los Reglamentos Técnicos aplicables.

Entre junio 2013 y mayo 2014, **La Defensoría** realizó un total de 4,108 inspecciones a diversos establecimientos

comerciales, entre farmacias, restaurantes, hoteles y centros recreativos, supermercados, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia, cafeterías de centros educativos y empresas lotificadoras, almacenes de ropa, zapatos y accesorios y casas comerciales. Estas inspecciones también contribuyen a garantizar la calidad y el contenido de productos y servicios ofrecidos a los consumidores y estimulan una mayor cultura de respeto de los proveedores.

De las inspecciones realizadas 1,375 presentan algún tipo de hallazgos de incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, las que equivalen al 33.47% del total de inspecciones realizadas en dicho período. Estos hallazgos dieron inicio a procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de esta Defensoría. Es importante señalar que el porcentaje de inspecciones con hallazgo se redujo del 38.03% (junio 2012 a mayo 2013), al 33.47% durante el período junio 2013 a mayo 2014; mientras que en el período junio 2011 a mayo 2012 fue de 50%.

Inspecciones realizadas por región

De junio 2013 a mayo 2014*

Región	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total general	% Con hallazgo
Central	1,357	1,030	2,387	43.13%
Occidente	656	208	864	24.07%
Oriente	720	137	857	15.99%
Total General	2,733	1,375	4,108	33.47%

*Con proyecciones a mayo 2014.

Los tres principales hallazgos de incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor encontrados en las inspecciones realizadas durante este año son: 1) Productos con fecha de vencimiento expirada, Art. 14; 2) Productos sin fecha de vencimiento, Art. 28; y, 3) Productos sin precios a la vista, Art. 27.

De acuerdo a los resultados de las inspecciones en el período, supermercados es el sector donde **La Defensoría** encontró el porcentaje 54.41% más alto de hallazgos de incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor. Este porcentaje fue de 71.43% para el mismo período del año anterior. Los resultados evidencian una mejoría en el desempeño de los proveedores, al mismo tiempo que reflejan mayor efectividad institucional en el proceso de inspecciones.

Inspecciones por tipo de proveedor

De junio 2013 a mayo 2014*

Proveedor	Sin hallazgo	Con hallazgo	Total	% Con hallazgo
Supermercados	124	148	272	54.41%
Tiendas de conveniencia y tiendas mayoristas	290	276	566	48.76%
Almacenes de muebles y electrodomésticos	51	41	92	44.57%
Farmacias y hospitales	880	442	1,322	33.43%
Restaurantes, hoteles y centros recreativos	600	250	850	29.41%
Cafeterías de centros educativos	310	120	430	27.91%
Almacenes de ropa, zapatos y accesorios	67	24	91	26.37%
Otros**	121	37	158	23.42%
Librerías	281	32	313	10.22%
Lotificadoras***	9	5	14	35.71%
Total	2,733	1,375	4,108	33.47%

*Con proyecciones a mayo.

**Otros: Ferreterías, gasolineras, telecomunicaciones, tiendas, talleres y ventas de repuestos.

***Se inspeccionaron siete establecimientos; dos de ellos fueron inspeccionados en dos ocasiones para ampliar información requerida.



Se constató en 765 establecimientos inspeccionados, variados productos a la venta del público consumidor con fechas de vencimiento expiradas, siendo los sabrosadores y especias (21,36%), los aderezos (19.58%), las bebidas en polvo (7.40%), los productos de harina (7.15%), bebidas carbonatadas (7.14%) y las galletas y golosinas (6.33%) que en conjunto ocupan el 68.96% de los hallazgos de productos vencidos.

Es importante mencionar, que los alimentos vencidos fueron retirados del mercado y destruidos de forma inmediata en presencia de los encargados de los establecimientos, en cumplimiento del Art. 50 de la Ley de Protección al Consumidor.

Hallazgo de producto vencido por tipo

De junio 2013 a mayo 2014*

Tipo de producto	Cantidad	Porcentaje
Sabrosadores y especias	3,495	21.36%
Aderezos	3,203	19.58%
Bebidas en polvo	1,211	7.40%
Productos de harina	1,170	7.15%
Bebidas carbonatadas	1,168	7.14%
Galletas y golosinas	1,036	6.33%
Bebidas no carbonatadas	803	4.91%
Boquitas	782	4.78%
Carnes y embutidos	712	4.35%
Bebidas alcohólicas	699	4.27%
Cigarros	511	3.12%
Lácteos	379	2.32%
Otros **	356	2.18%
Pastas	182	1.11%
Aceites y margarinas	118	0.72%
Crema y sopas deshidratadas	113	0.69%
Cereales y sus derivados	99	0.61%
Productos enlatados	80	0.49%
Avenas	68	0.42%
Alimentos preparados	45	0.28%
Jaleas y mermeladas	37	0.23%
Granos básicos	28	0.17%
Huevos	24	0.15%
Mariscos	22	0.13%
Mayonesas y mostazas	21	0.13%
Total general	16,362	100.00%

* Con proyecciones a mayo.

**Se refiere a mezclas para preparar postres y pancakes, aceitunas, salsa de tomate, jarabes y semillas, entre otros.

Verificaciones

Con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, **La Defensoría** desarrolla una permanente y sistemática vigilancia del mercado, verificando que éstos cumplan las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento, las Normas Salvadoreñas Obligatorias y los Reglamentos Técnicos aplicables. En este sentido, **La Defensoría** realizó 70 planes de verificación de inocuidad, calidad y contenido neto en alimentos. Los resultados y hallazgos se presentan a continuación:



Verificación de inocuidad y calidad de alimentos

En el período informado se realizaron **24 estudios de inocuidad y calidad** de alimentos que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de sopas y cremas deshidratadas, leche saborizada a chocolate, gelatina preparada, pollo congelado procesado, lonja de tiburón, queso crema, queso procesado, pollo frito listo para consumo, hueso de res, sándwich listo para consumo, galletas con relleno de chocolate, jugos, consomé, sabrosadores y sazónadores, café soluble instantáneo, carne angelina, carne choquezuela, chuleta de cerdo, pepinesa (sándwich spread), salsa de soya, jugos para bebé, leche entera fluida, chorizo, quesos no madurados y crema (plantas artesanales e industriales de lácteos).

Los resultados de dichos estudios reportan que el 32.42% de los productos analizados presentaron algún tipo de incumplimiento, los que fueron comunicados al

Ministerio de Salud (MINSAL) para su correspondiente proceso sancionatorio.

En abril 2014, se inició la toma de muestras para realizar estudios de inocuidad y calidad de alimentos de seis productos: pollo fresco congelado, ensalada para sándwich, escabeche para hot dog, hot dog listo para consumir, ensalada con pollo listo para consumir y productos que declaran en su etiqueta libre de gluten. Los resultados de laboratorio para determinar si existen o no hallazgos se encuentran en elaboración al momento de redactar este informe.

Verificación de contenido neto

Con el propósito de verificar si el contenido neto declarado en las etiquetas de los alimentos efectivamente concuerda con lo entregado a las y los consumidores, **La Defensoría** realizó **44 estudios de contenido neto**, teniendo como base legal el

Resultados de los estudios de inocuidad y calidad en alimentos

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos con hallazgo
1	Sopas y cremas deshidratadas	5	10	10	0
2	Leche saborizada	4	4	4	0
3	Gelatina preparada	5	5	5	0
4	Pollo congelado procesado	4	4	3	1
5	Lonja de tiburón	0	3	3	0
6	Queso crema	8	10	10	0
7	Queso procesado	12	12	12	0
8	Pollo frito (listo para el consumo)	11	11	11	0
9	Hueso de res	0	5	3	2
10	Sándwich (listo para el consumo)	7	7	7	0
11	Galletas con relleno de chocolate	13	14	14	0
12	Jugos	10	11	11	0
13	Consomé (sabrosadores y sazónadores)	10	11	11	0
14	Café soluble instantáneo	8	8	7	1
15	Carne angelina	0	5	5	0
16	Carne choquezuela	0	5	5	0
17	Chuleta de cerdo	0	4	1	3
18	Pepinesa (sándwich spread)	6	6	6	0
19	Salsa de soya	9	9	9	0
20	Jugos para bebé	1	4	3	1
21	Leche entera fluida	11	13	12	1
22	Chorizo	2	2	1	1
23	Quesos no madurados (toma de muestras en plantas artesanales de lácteos)	0	34	6	28
	Quesos no madurados (toma de muestras en plantas industriales de lácteos)	11	11	8	3
24	Crema (toma de muestras en plantas artesanales de lácteos)	0	36	0	36
	Crema (toma de muestras en plantas industriales de lácteos)	12	12	6	6
Total		149	256	173	83

Reglamento Técnico Centroamericano “Cantidad de Producto en Preempacados” (RTCA 01.01.11:06) y la Ley de Protección al Consumidor.

Los resultados de los estudios indican que de los 716 productos analizados, 612 aprobaron los análisis realizados, obteniendo un 85.96% de cumplimiento de la normativa de contenido neto. **La Defensoría** activó los procedimientos sancionatorios en el 14.04% que presentó incumplimientos.

En abril y mayo 2014, se tomaron muestras de ocho productos: galletas rellenas, granola, macarela, miel de abeja, pan para hamburguesa, preparados de atol, sal y chocolate en tabillitas. Las muestras están en

proceso de verificación en el laboratorio de contenido neto y posteriormente se elaborarán los informes de resultados.

Verificación de azúcar y sodio en bebidas carbonatadas

Los análisis para verificar las cantidades de azúcar y sodio en 22 muestras de bebidas carbonatadas (gaseosas), fueron realizados por la **Defensoría del Consumidor** y el **Ministerio de Salud** (MINSAL), con el fin de que los consumidores se informen y comparen entre los productos analizados y, al mismo tiempo, tomen decisiones de consumo responsables que beneficien su salud.

Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos no aprobados
1	Frijol molido congelado	3	3	3	0
2	Variedades de Dips	4	16	13	3
3	Sardinas	5	17	17	0
4	Aceitunas en salmuera	3	7	4	3
5	Fruta deshidratada y/o cristalizada	5	13	6	7
6	Hongos enlatados	2	9	6	3
7	Sopas líquidas en lata	2	7	7	0
8	Aderezos para ensalada	6	13	6	7
9	Leche saborizada	2	10	10	0
10	Café tostado y molido	17	17	13	4
11	Barras de cereales	5	12	10	2
12	Jamón enlatado	3	6	6	0
13	Chicharrón congelado	3	3	3	0
14	Requesón	3	4	4	0
15	Mermelada	11	38	28	10
16	Espagueti	1	3	3	0
17	Jalea	7	22	17	5
18	Mantequilla de maní	5	8	6	2
19	Manteca	3	5	5	0
20	Variedades de salsas	5	15	12	3
21	Té helado líquido	9	32	23	9
22	Leche condensada	3	4	4	0
23	Flan	7	11	9	2
24	Sustituto no lácteo de crema/Crema no láctea en polvo	9	22	20	2
25	Espicias	6	42	40	2
26	Tacos congelados	2	4	4	0
27	Chocolate instantáneo	6	11	11	0
28	Refresco en polvo	7	32	30	2
29	Vinagre	11	24	18	6
30	Suplemento/complemento alimenticio	3	22	20	2
31	Premezcla/mezcla para pancake/panqueques/waffles	10	30	30	0
32	Pasta alimenticia tipo chao mein	8	16	13	3
33	Café soluble instantáneo	15	29	23	6
34	Cereal para desayuno	10	36	35	1
35	Consomé	9	19	18	1
36	Mortadela	7	10	8	2
37	Quesos	4	10	9	1
38	Sopas instantáneas	6	37	37	0
39	Arroz preparado	6	14	14	0
40	Queso mozzarella	7	15	14	1
41	Chorizo	5	6	5	1
42	Queso procesado	9	22	21	1
43	Pizza congelada	5	15	6	9
44	Galletas integrales	9	21	21	0
Total		268	712	612	100

Las 22 muestras que pertenecen a 21 marcas de bebidas gaseosas reportaron un contenido de azúcar total de 100 ml entre no detectado (ND) y 15.13 gramos.

Verificación de azúcar y sodio en cereales de desayuno

El estudio realizado por **La Defensoría** y el **Ministerio de Salud**, permitió informar a los consumidores sobre las cantidades de azúcar y sodio contenidas en 24 muestras de cereales de desayuno.

Las 24 muestras analizadas que pertenecen a 10 marcas de cereales, reportaron valores que varían entre 0.987 gramos a 13.39 g. de azúcar en una porción de 30 gramos; mientras que los resultados de sodio, varían entre 32.94 a 193.30 miligramos en una porción de 30 gramos de cereal.



Estos resultados son insumos para el análisis y elaboración de una propuesta de Ley de Alimentación y Salud Escolar y un Reglamento Técnico de Tiendas Escolares que la Secretaría Técnica de la Presidencia, desarrolla en coordinación con

los ministerios de Salud, Agricultura y Ganadería y de Educación; la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), y la **Defensoría del Consumidor**, entre otras instituciones con competencia sectorial. Estudios disponibles en www.defensoria.gob.sv

Estudios

Con el propósito de generar y facilitar información socialmente útil que permita a los consumidores la toma de decisiones de compra debidamente informados, **La Defensoría** realiza estudios e investigaciones sobre productos y servicios relevantes para la población consumidora. En este período realizó cuatro investigaciones relacionadas a sectores relevantes como: telefonía celular, publicidad, alimentos y bebidas, a continuación se detallan:

Estudio comparativo sobre planes y tarifas pospago y prepago

a) Este estudio brinda un análisis comparativo de los costos del servicio de telefonía móvil y otros

servicios adicionales en la modalidad prepago y pospago. También, busca ofrecer consejos y recomendaciones previo a; y durante contratación de este tipo de servicios.

Estudio de la publicidad en el sector de la telefonía prepago

b) El estudio consiste en una revisión y análisis de la publicidad impresa emitida por los más importantes proveedores de telefonía prepago durante el primer semestre del año 2013, con el objetivo de brindar elementos para la verificación del cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente en lo concerniente a la regulación de la información contenida en la publicidad de servicios de telecomunicaciones. De este estudio se identificaron posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, los cuales fueron remitidos a la Dirección Jurídica para su posterior análisis y evaluación.

Informe anual de coyuntura de precios de alimentos 2013

c) El estudio ofrece a los consumidores un compilatorio sobre las principales estadísticas de precios de alimentos a partir de los sondeos realizados por la Defensoría a lo largo del año y otras fuentes institucionales, mostrando las principales tendencias nacionales e internacionales de precios, al por mayor y al detalle de los productos alimenticios más importantes en la canasta básica alimentaria.

Estudio piloto de publicidad ilícita de tipo sexista en El Salvador desde la perspectiva del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y de toda forma de discriminación de género

d) El estudio elaborado como parte del convenio firmado entre el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) y la **Defensoría del Consumidor** en el año 2013, analiza la publicidad emitida en los principales periódicos y permite evaluar en qué medida ésta contribuye a la promoción de una cultura de consumo basada en el respeto al derecho de las mujeres de vivir una vida libre de violencia y de toda forma de discriminación de género.

Este análisis brinda un marco de referencia que permitirá detectar y caracterizar la publicidad ilícita de tipo sexista, como herramienta de trabajo interinstitucional en el ámbito de competencias del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

4

Acercamiento y ampliación de servicios

Defensoría móvil

En este período, la **Defensoría del Consumidor** consolidó una mayor accesibilidad y cobertura de los medios de atención a la ciudadanía, implementando mecanismos creativos que facilitan a las consumidoras y consumidores, el acceso a los servicios gratuitos que presta **La Defensoría**.

Este compromiso con la ciudadanía, ha requerido el uso eficiente y eficaz de los recursos físicos, tecnológicos y humanos, y activación efectiva de los mecanismos de cooperación interinstitucional que lo viabilicen en beneficio de las personas consumidoras.

La **Defensoría móvil** es una de las más destacadas formas de acercamiento y ampliación de servicios. Esta iniciativa ha hecho posible que los servicios de **La Defensoría** lleguen a lugares de mayor concentración poblacional.

Defensorías móviles realizadas entre junio 2013 y mayo 2014*

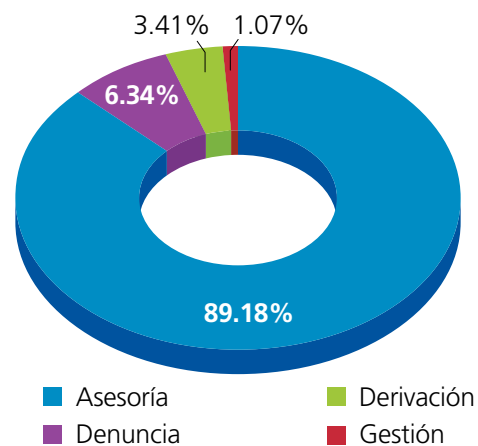
Departamento	Municipios cubiertos	Defensorías móviles realizadas
Santa Ana	13	36
Ahuachapán	13	35
Sonsonate	16	55
Chalatenango	4	9
La Libertad	6	10
San Salvador	15	66
Cuscatlán	7	11
Cabañas	2	3
La Paz	6	7
San Vicente	2	2
Usulután	7	23
San Miguel	6	24
Morazán	4	12
La Unión	7	17
Total	108	310

*Con proyecciones a mayo.



En el período que se informa se realizaron 310 **Defensorías móviles**, visitando 108 municipios en todo el país. Durante estas jornadas se brindaron atenciones a 5,834 personas consumidoras, de las cuales 5,203 fueron asesorías; 370 denuncias; 199 derivaciones y 62 gestiones. Es de hacer notar que el total de atenciones brindadas a través de la **Defensoría móvil** creció 67.69% respecto al mismo período anterior, con lo cual se hace patente el mayor acercamiento de los servicios que brinda **La Defensoría** al consumidor.

Atenciones brindadas por Defensorías móviles*



*Con proyecciones a mayo.

Los servicios financieros, telecomunicaciones, gobierno y alcaldías; y energía eléctrica, son los sectores que más demanda de atenciones generan en la ciudadanía consumidora, concentrando el 58.99% de las atenciones brindadas por las **Defensorías móviles**.

Atenciones brindadas por Defensorías Móviles por sector

Junio 2013 a mayo 2014 *

Sector	Asesoría	Denuncia	Derivación	Gestión	Total	%
Servicios Financieros	934	22	1	10	967	16.58%
Telecomunicaciones	797	52	3	11	863	14.79%
Gobierno y Alcaldías	800	0	19	0	819	14.04%
Energía Eléctrica	618	2	171	1	792	13.58%
Agua Potable	582	181	0	6	769	13.18%
Comercio	524	23	1	7	555	9.51%
Electrodomésticos	366	70	0	18	454	7.78%
Servicios	186	4	2	3	195	3.34%
Inmuebles	128	5	0	3	136	2.33%
Hidrocarburos	69	0	1	1	71	1.22%
Muebles	56	7	0	1	64	1.10%
Medicamentos	47	1	1	0	49	0.84%
Alimentos y Bebidas	26	0	0	0	26	0.45%
Vehículos	20	1	0	1	22	0.38%
Turismo	19	2	0	0	21	0.36%
Varios	14	0	0	0	14	0.24%
Libros	14	0	0	0	14	0.24%
Publicidad	3	0	0	0	3	0.05%
Total	5,203	370	199	62	5,834	100.00%

* Proyecciones para mayo 2014

Como parte de este esfuerzo de acercamiento de servicios a la ciudadanía, adicionalmente, las **Defensorías móviles** entregaron 187,056 materiales educativos, 32,223 materiales informativos y 15,188 promocionales.

La **Defensoría móvil** también incluye labores de vigilancia del mercado y la verificación del cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor por parte de los proveedores. En ese sentido, se realizaron 399 inspecciones, determinándose en 153 de ellas, algún tipo de infracción a la Ley; asimismo se colocaron a la vista de los consumidores 541 afiches de Derechos en igual número de negocios inspeccionados.

Defensorías de temporada

Con el fin de facilitar la prestación de servicios en diversos territorios y coyunturas de alto consumo y movilidad de las personas consumidoras, se realizaron

siete “Defensorías de temporada”, como son, la veraniega de Semana Santa, agostina, navideña y escolar. Así como la Defensoría Juliana (Santa Ana) y la Defensoría Novembrina (San Miguel).

Defensoría Juliana

Del 16 al 25 de julio, durante las fiestas patronales de la ciudad de Santa Ana se realizaron 12 jornadas en el municipio y departamento de Santa Ana, dos de ellas en el campo de la Feria, una en la Feria Ganadera y nueve en los principales parques de esta localidad. **La Defensoría** atendió a 670 personas consumidoras, a quienes brindó 570 orientaciones, 99 asesorías y la atención de una denuncia.

También se activó la vigilancia del mercado para proteger la salud y el bolsillo de los consumidores. Los equipos de inspección verificaron en 19 (73%) de las 26 inspecciones cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y adicionalmente

se colocaron 32 afiches de los derechos básicos de las personas consumidoras en los negocios inspeccionados.

Defensoría Agostina

Del 26 de julio al 6 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 comercio de productos de temporada.



La Defensoría Agostina facilitó la atención de 844 personas consumidoras, de las cuales 677 fueron asesorías, 11 denuncias, 128 orientaciones de consumo, 13 avisos de infracción, 14 gestiones y 1 derivación. Adicionalmente, **La Defensoría** brindó información a 381 usuarios, entre consulta de casos, consultas en Kiosco informativo y activación de usuario para **Defensoría en línea**.

También se realizaron 260 inspecciones, detectando en el 16.15% de las inspecciones (42), hallazgos de incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor en los siguientes aspectos: falta de precios a la vista, fechas de vencimiento, alimentos vencidos y falta de cartel de derechos del consumidor. Se entregaron 533 afiches de derechos básicos en los negocios inspeccionados.

Además, se entregaron a los visitantes en Consuma 21,406 materiales educativos y 4,544 artículos promocionales.

Defensoría Novembrina

Realizada del 7 y 29 de noviembre de 2013 en San

Miguel, durante las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona de este municipio.

En este período, **La Defensoría** se instaló en las plazas públicas, centros recreativos y de esparcimiento familiar, facilitando servicios a 596 personas consumidoras, de acuerdo al siguiente detalle: 540 orientaciones, 47 asesorías, 3 denuncias y 6 derivaciones.

Defensoría Navideña

De martes 26 de noviembre a viernes 27 de diciembre de 2013, realizada mediante la ejecución de 81 jornadas de atención a nivel nacional, en 18 municipios de alto movimiento comercial y centros comerciales más visitados, en horarios más convenientes al consumidor, entre las 11:00 a.m. y las 7:00 de la noche.

El plan navideño comprendió la realización de inspecciones en diversos establecimientos que comercializan electrodomésticos y muebles, y supermercados, así como el acercamiento de servicios a la población consumidora.

La Defensoría navideña brindó atención a 7,477 personas consumidoras. Del total de atenciones, 3,319 (44.39%) fueron asesorías; 3,975 (53.17%) orientaciones; 22 (0.29%) derivaciones; 54 (0.72%) gestiones; y, 107 (1.43%) denuncias. Adicionalmente, **La Defensoría** brindó información a 1,426 usuarios, entre consulta de casos, avisos de infracción y activación de usuario para **Defensoría en línea**.

Con relación a las inspecciones en diversos establecimientos que comercializan electrodomésticos y muebles, y supermercados, **La Defensoría** detectó hallazgos de incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor, en 62 (52.54%) de un total de 118 establecimientos visitados durante la campaña. Así también se colocaron 29 afiches de derechos básicos y se entregaron 95,107 materiales educativos, 19,922 materiales informativos y 7,048 artículos promocionales.

Defensoría Escolar

En el marco del inicio de la temporada escolar y con el fin de proteger el bolsillo de la familia salvadoreña, **La Defensoría** activó en enero, la "Defensoría Escolar".



El plan comprendió la realización de dos sondeos de precios de una canasta de 58 productos escolares en librerías y supermercados; y la difusión de éstos hacia la ciudadanía. Esta iniciativa facilita información socialmente útil y oportuna sobre precios y establecimientos que venden útiles escolares a precios más baratos y caros; y al mismo tiempo, brinda consejos prácticos a consumidores en esta temporada.

También se realizaron 179 inspecciones que reportan cumplimiento de las principales disposiciones de la LPC en el 88.27% de las inspecciones (158); y hallazgos de posibles infracciones en el 11.73% (21).

A través de las 60 jornadas de Defensorías Escolares, implementadas en 24 municipios del país, se brindaron 897 asesorías, 2,398 orientaciones, 26 derivaciones, 10 gestiones y se recibieron 58 denuncias, haciendo un total de 3,389 atenciones. Se entregaron 54,757 materiales educativos, 9,554 materiales informativos y 4,050 artículos promocionales.

Defensoría Universitaria



Por primera ocasión se implementó esta modalidad de acercamiento de servicios para la comunidad universitaria. Se realizó del 19 de febrero al 7 de marzo de 2014, instalando puntos de atención en 19 universidades del país.

La Defensoría Universitaria brindó 184 asesorías, 942 orientaciones de consumo, atendió 5 denuncias y realizó 3 gestiones y 2 derivaciones. Durante las 22 jornadas móviles se visitaron 9 municipios a nivel nacional y se entregaron 18,472 materiales educativos, 6,020 informativos y 112 artículos promocionales.

Se realizaron 51 inspecciones en cafetines para proteger la salud y el bolsillo de los universitarios. En 24 de éstas se detectó algún tipo de hallazgo de posible infracción a la Ley. Los equipos de inspección

verificaron el cumplimiento de precios a la vista, fechas de vencimiento y carteles de derechos. Se colocaron 46 afiches de derechos básicos.

Defensoría Veraniega



Realizada del 05 de marzo al 16 de abril de 2014. Activó los servicios de información, atención de reclamos, capacitación a proveedores y vigilancia del mercado.

Durante el plan de inspecciones se verificó en 484 restaurantes inspeccionados, el cumplimiento de las disposiciones del Art. 35 literal d, Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, de "no aumentar el precio del bien o servicio por compras con tarjeta de crédito...".

En el 62.64% (394) de los restaurantes, tiendas de conveniencia y supermercados inspeccionados se verificó el cumplimiento de las Ley de Protección al Consumidor; y se activaron los procedimientos sancionatorios en el 37.36% (235), por el hallazgo de 2,197 productos vencidos, 1,510 productos sin precio a la vista, 147 productos con precio superior al ofertado, 1,643 productos sin fecha de vencimiento y 4 infracciones por obstaculizar las funciones de inspección de **La Defensoría**.

Por otro lado, las 65 jornadas móviles realizadas en la temporada veraniega 2014, en 32 municipios, facilitaron la atención de 4,329 personas consumidoras, que solicitaron los siguientes servicios: asesorías (1,842); orientación de consumo e información (1,892); denuncias (35); y, 560 atenciones que sumaron entre otros, avisos de infracción, consulta de casos, gestiones y derivaciones. Adicionalmente, se entregaron 52,822 materiales educativos e informativos y 5,925 artículos promocionales. Previamente se realizó un taller con 50 propietarios y administradores de restaurantes del Puerto de La Libertad y municipios aledaños.

Gabinetes de Gestión Departamental



Durante el período informado, **La Defensoría** participó activamente de la realización de 18 Gabinetes móviles, en la modalidad de ferias de servicios institucionales de las entidades públicas del Órgano Ejecutivo con presencia en el territorio, a efecto de que la población pueda con facilidad acercarse para conocer de primera mano información y servicios públicos que requiera. Estas actividades son coordinadas por las Gobernaciones Político Departamentales y se desarrollaron en diez departamentos visitando los siguientes municipios: Santa Cruz Michapa, El Carmen, San Salvador, Aguilares, Zacatecoluca, Sensuntepeque, Chalatenango, Ojos de Agua, La Palma, Nueva Concepción, Agua Caliente, San Matías, Tepecoyo, San Vicente, San Miguel, Osicala, Meanguera del Golfo y Pasaquina.

Defensoría en Línea

La **Defensoría en Línea** es un recurso más con el que la ciudadanía, activa con las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S), pueden acceder para hacer uso de los diversos servicios de atención, recepción y seguimiento de denuncias en línea, ingresando al sitio www.defensoria.gob.sv

Este medio de atención ha permitido la prestación de 3,275 atenciones, clasificadas de la siguiente forma: recepción de 822 denuncias, 2,327 asesorías, 24 gestiones y 102 derivaciones. Se recibieron 126 avisos de infracción, que fueron notificados y atendidos en forma inmediata y 7 sugerencias que contribuyeron a mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía. Durante el período informado se registraron 1,045 nuevos usuarios.

Ventanillas Departamentales de Atención

La descentralización y acercamiento de servicios se ha visto fortalecida en el período gracias a la apertura de la décima Ventanilla Departamental de

Atención al Consumidor en La Paz, específicamente en la Gobernación Político Departamental, situada en Zacatecoluca.

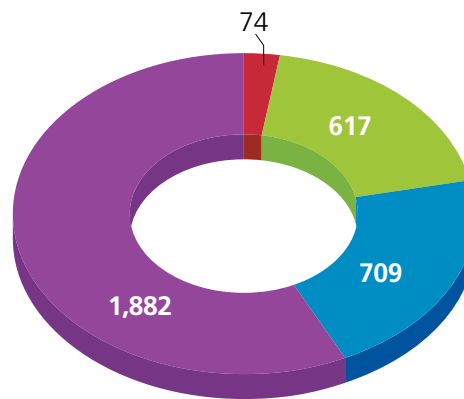
Este esfuerzo tiene a su base el Convenio Marco de cooperación entre el Ministerio de Gobernación y **La Defensoría**, que desde su implementación en coordinación con las Gobernaciones Político Departamentales ha facilitado la habilitación de diez Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor en las cabeceras departamentales de Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cuscatlán (Cojutepeque); San Vicente, Cabañas (Sensuntepeque), Usulután, Morazán (San Francisco Gotera); La Unión y La Paz (Zacatecoluca).

Para brindar este servicio se cuenta con el valioso apoyo de estudiantes en servicio social de la Universidad de El Salvador (UES), Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), Universidad Panamericana, Universidad Gerardo Barrios y del MEGATEC de Zacatecoluca; así como del personal de las gobernaciones.

En conjunto, las diez Ventanillas han brindado 3,282 atenciones a igual número de personas consumidoras, de acuerdo al siguiente detalle: recepción de 1,882 denuncias (57.34%); asesorías 709 (21.60%); derivaciones 617 (18.80%) y gestiones 74 (2.26%).

Atenciones brindadas en Ventanillas Departamentales*

Junio de 2013 a mayo 2014*



- Asesoría
- Derivación
- Denuncia
- Gestión

*Con proyecciones a mayo.

5

Atenciones brindadas



La atención y gestión de las reclamaciones y la oportuna respuesta a las solicitudes de las personas consumidoras que se acercan a los Centros de Solución de Controversias y al personal de **La Defensoría** en campo, en busca de apoyo institucional para defender sus derechos e intereses en materia de consumo, constituyen la columna vertebral del quehacer en la **Defensoría del Consumidor**.

Así, **La Defensoría** en el período que informa atendió con calidad y calidez a 64,156 personas consumidoras. Estas atenciones fueron **Asesorías** sobre derechos del consumidor y ejercicio de los mismos; recepción de **Denuncias** por violaciones a la Ley de Protección al Consumidor (LPC); **Gestiones** que se realizan ante los proveedores para resolver controversias de consumo; y las **Derivaciones** o remisión de denuncias a las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor con facultades legales y competencia sectorial para resolver reclamaciones de los consumidores o usuarios de servicios. A continuación se detallan en número y porcentaje, las atenciones:

Tipo de atenciones brindadas

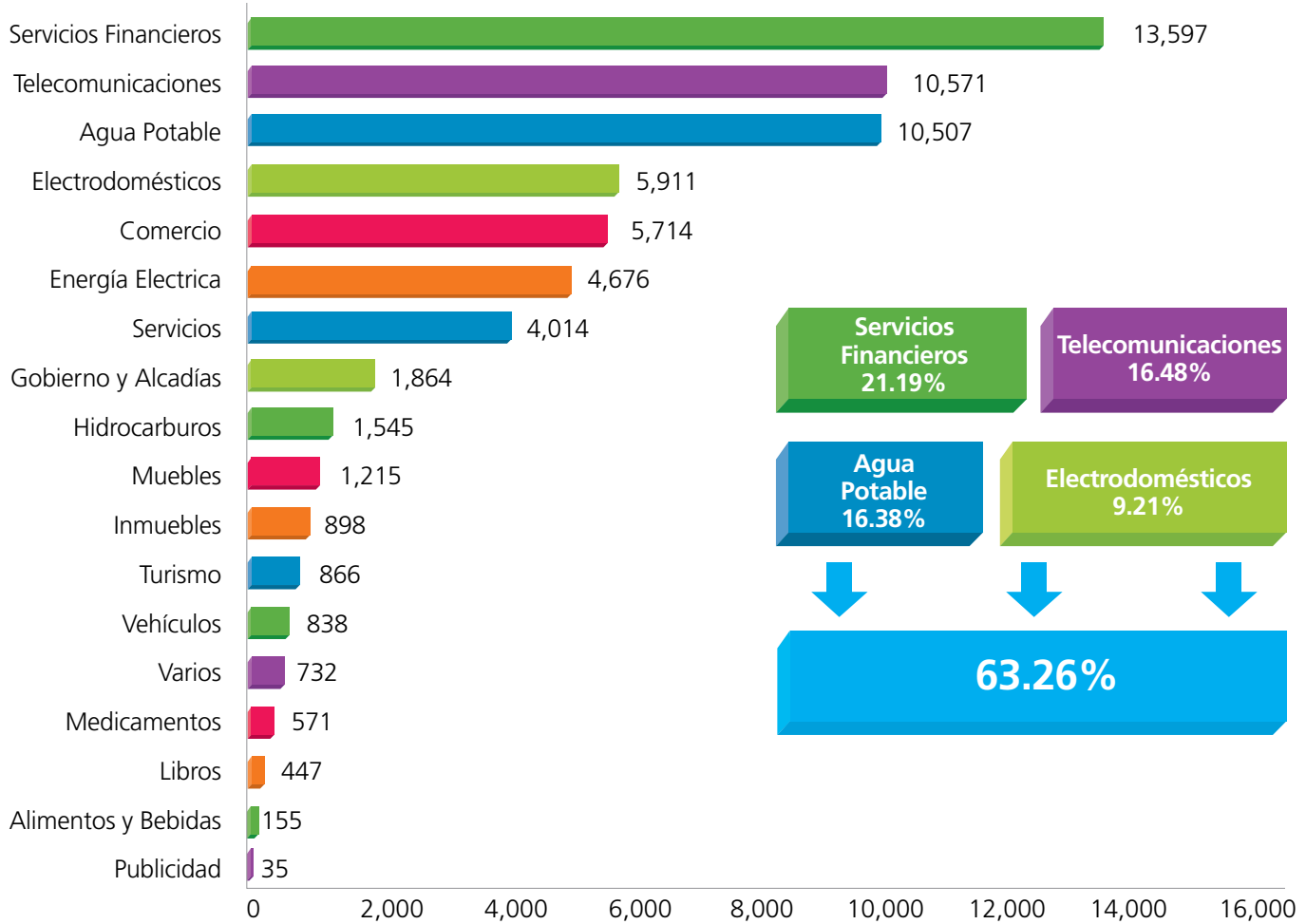
De junio 2013 a mayo 2014*

Atenciones	Total	%
Asesoría	47,659	74.29%
Denuncia	12,203	19.02%
Derivación	2,552	3.98%
Gestión	1,742	2.72%
Total	64,156	100.00%

*Con proyecciones a mayo.

Atenciones brindadas por sector

De junio 2013 a mayo 2014*



*Con proyecciones a mayo.

Atenciones brindadas por sector

De junio 2013 a mayo 2014*

Sector	Atenciones	%
Servicios Financieros	13,597	21.19%
Telecomunicaciones	10,571	16.48%
Agua Potable	10,507	16.38%
Electrodomésticos	5,911	9.21%
Comercio	5,714	8.91%
Energía Eléctrica	4,676	7.29%
Servicios	4,014	6.26%
Gobierno y Alcaldías	1,864	2.91%
Hidrocarburos	1,545	2.41%
Muebles	1,215	1.89%
Inmuebles	898	1.40%
Turismo	866	1.35%
Vehículos	838	1.31%
Varios	732	1.14%
Medicamentos	571	0.89%
Libros	447	0.70%
Alimentos y Bebidas	155	0.24%
Publicidad	35	0.05%
Total	64,156	100.00%

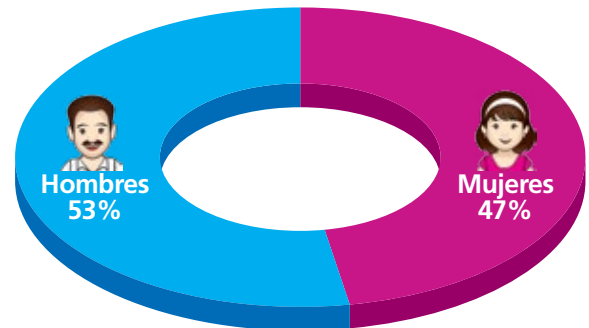
*Con proyecciones a mayo.

En el período se atendió un total de 12,203 denuncias, de las cuales, el servicio de **agua potable** fue el sector más reclamado con 49.79%; en segundo lugar, **telecomunicaciones** con 13.37%; seguido por **electrodomésticos** con 11.59% que junto a **servicios financieros** con 10.33 % suman el 85.08% del total de las denuncias recibidas en el período.

Por género, el 46.33% de las atenciones fueron brindadas a mujeres y 53.31% a hombres; mientras que el 0.36% a personas jurídicas como empresas y organizaciones sin fines de lucro.

Atenciones brindadas por género de la persona consumidora.

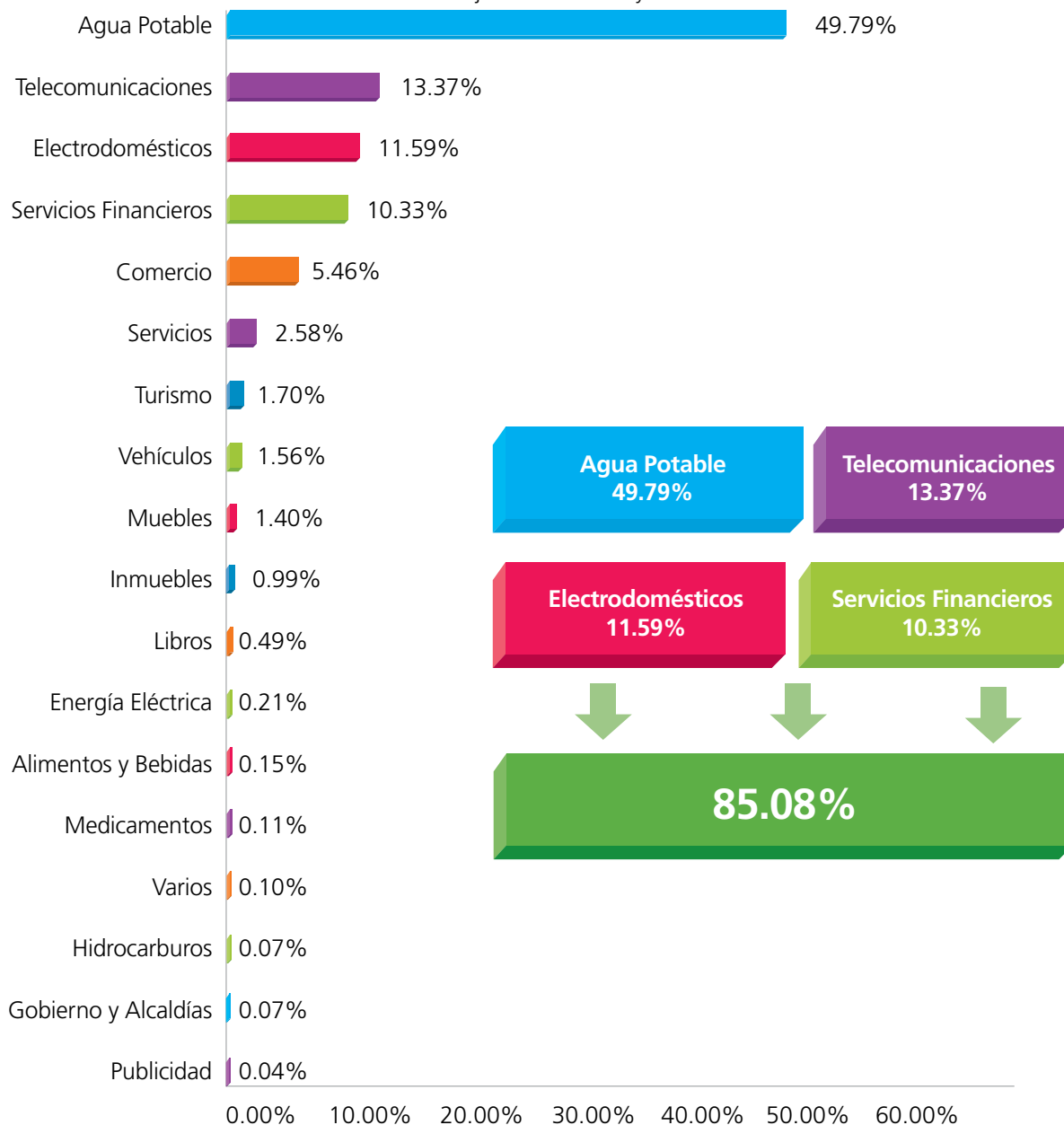
De junio 2013 a marzo de 2014*



*Con proyecciones a abril y mayo 2014.

Porcentaje de denuncias atendidas por sector

De junio 2013 a mayo 2014*



*Con proyecciones a mayo.

Número de denuncias atendidas por sector

De junio 2013 a mayo 2014*

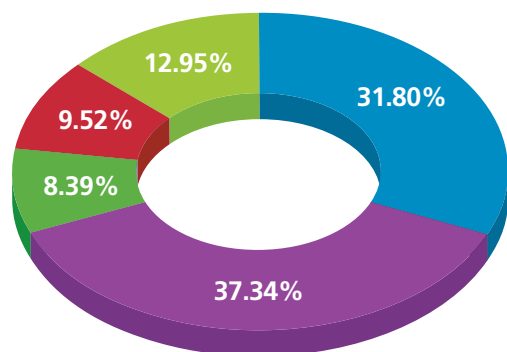
Sector	Denuncias	%
Agua Potable	6,076	49.79%
Telecomunicaciones	1,632	13.37%
Electrodomésticos	1,414	11.59%
Servicios Financieros	1,260	10.33%
Comercio	666	5.46%
Servicios	315	2.58%
Turismo	207	1.70%
Vehículos	190	1.56%
Muebles	171	1.40%
Inmuebles	121	0.99%
Libros	60	0.49%
Energía Eléctrica	26	0.21%
Alimentos y Bebidas	18	0.15%
Medicamentos	13	0.11%
Varios	12	0.10%
Hidrocarburos	9	0.07%
Gobierno y Alcaldías	8	0.07%
Publicidad	5	0.04%
Total	12,203	100.00%

*Con proyecciones a mayo.

Las atenciones fueron brindadas por los distintas áreas de **La Defensoría**; el Centro de Atención Telefónica 910, recibió el 37.34% (23,955), seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, con el 31.80% (20,400); Santa Ana, con el 12.95% (8,305); San Miguel, con el 9.52% (6,109) y, Plan de La Laguna, 8.39% (5,387).

Atenciones brindadas por oficina

De junio 2013 a mayo 2014*



- Centro de Atención Telefónica 910: 23,955
- San Salvador: 20,400
- Santa Ana: 8,305
- San Miguel: 6,109
- Plan de la Laguna: 5,387

*Con proyecciones a mayo.

En forma adicional a las 64,156 atenciones, el teléfono 910, brindó a las personas consumidoras otro tipo de servicios, que se detallan a continuación:

Otros tipos de apoyos del Centro de Atención Telefónica 910	Cantidad
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	9,736
Solicitudes de información general	5,562
Denuncias no personales (avisos)	773
Activación de usuarios de Defensoría en Línea	448
Total	16,519

*Con proyecciones a mayo.

Vale destacar que el porcentaje de llamadas efectivas es del 98.51%; para el restante 1.49% está habilitado el correo de voz para ser correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.

6

Protección del bolsillo de las personas consumidoras



Mediante la actuación oportuna y respuesta efectiva a las denuncias y gestiones atendidas en el período que se informa, **La Defensoría** cerró con devolución de 8,873 casos de consumidores individuales. Estas devoluciones a favor de las personas consumidoras ascendieron a un total de **US \$ 3,231,696.73 millones**.

En este año, los sectores de agua potable, servicios financieros, inmuebles, comercio, electrodomésticos y telecomunicaciones, concentran en su conjunto el 82.35% del total de montos recuperados a favor de los consumidores.

Montos recuperados por mes en casos individuales

De junio 2013 a mayo 2014*

Mes	Monto Recuperado	Personas consumidoras beneficiadas
2013		
Junio	\$218,505.75	743
Julio	\$348,367.40	936
Agosto	\$170,118.87	621
Septiembre	\$280,653.86	835
Octubre	\$271,974.44	831
Noviembre	\$381,744.69	688
Diciembre	\$188,715.52	501
2014		
Enero	\$330,162.05	823
Febrero	\$195,950.57	674
Marzo	\$427,170.72	738
Abril	\$178,559.29	534
Mayo	\$239,773.57	949
Total	\$3,231,696.73	8,873

* Con proyecciones a mayo.

Detalle de montos recuperados por sector en casos individuales

De junio 2013 a mayo 2014*

Sector	Monto recuperado	Personas beneficiadas	%
Agua Potable	\$678,159.57	4,352	20.98%
Servicios Financieros	\$651,805.32	669	20.17%
Inmuebles	\$449,678.13	82	13.91%
Electrodomésticos	\$298,463.49	965	9.24%
Comercio	\$298,033.91	519	9.22%
Telecomunicaciones	\$285,451.29	1,536	8.83%
Vehículos	\$253,857.46	126	7.86%
Servicios**	\$153,657.79	257	4.75%
Turismo	\$73,927.40	65	2.29%
Muebles	\$51,258.43	151	1.59%
Libros	\$20,584.60	51	0.64%
Hidrocarburos	\$6,556.61	22	0.20%
Varios***	\$5,454.96	14	0.17%
Publicidad	\$1,927.26	6	0.06%
Alimentos y Bebidas	\$1,570.27	20	0.05%
Medicamentos	\$698.72	17	0.02%
Energía Eléctrica	\$540.35	18	0.02%
Gobierno y Alcaldías	\$71.17	3	0.00%
Total	\$3,231,696.73	8,873	100%

* Con proyecciones a mayo.

** Servicios: Hace referencia a servicios de alquiler, educación, imprenta, jurídicos, médicos y hospitalarios, mensajería y encomiendas, reparación de equipos, servicios técnicos y oficios, tramitaciones, transporte aéreo, transporte de carga y transporte público, entre otros.

*** Varios: publicidad, alimentos y bebidas, medicamentos, energía eléctrica, gobierno y alcaldía, hidrocarburos, entre otros.



7

Ejercicio de la potestad sancionadora

El Tribunal Sancionador, es el órgano facultado de la **Defensoría del Consumidor** para instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, imponer sanciones o resolver lo que corresponda y ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original; así como conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por la Ley de Protección al Consumidor.

Este Tribunal, que funciona de manera permanente está integrado por tres miembros, uno que ocupa el cargo de Presidente y los otros dos miembros los cargos de Primero y Segundo Vocal.



En el período comprendido entre junio 2013 a abril 2014, el Tribunal Sancionador recibió 2,037 denuncias sobre posibles infracciones a la Ley, de las cuales, 1,170 corresponden a denuncias de oficio, es decir, que han sido iniciadas como resultado de procesos propios de **La Defensoría**, tales como inspecciones, estudios, entre otros. Las restantes 867 denuncias, se activaron tras 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 emitió resolución final en 799 denuncias de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, entre otras leyes vigentes. Del total de casos cerrados, en cumplimiento de sus facultades sancionó 415 casos. En conjunto fueron multados con la suma de **US \$ 1,205,149.11**.

Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2013 a mayo 2014*

Año	Mes	Total de casos cerrados	Expedientes multados	Monto de la multa(\$)
2013	Junio	68	33	\$ 64,816.85
	Julio	152	33	\$ 29,767.15
	Agosto	111	36	\$ 101,430.10
	Septiembre	36	21	\$ 82,303.95
	Octubre	90	63	\$ 165,839.05
	Noviembre	66	56	\$ 200,989.50
	Diciembre	31	15	\$ 112,201.05
2014	Enero	68	48	\$ 38,269.51
	Febrero	77	47	\$ 51,096.05
	Marzo	55	35	\$ 149,901.30
	Abril	45	28	\$ 208,534.60
Totales		799	415	\$ 1,205,149.11

*Dato cerrado abril de 2014.

Entre los casos cerrados en el período junio 2013 a mayo 2014, destacan los siguientes expedientes:

Detalle de proveedores sancionados con multa

Junio 2013 a mayo 2014*

No.	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta en US \$
1	Sermerint, S.A. de C.V.	Turismo	\$ 349,942.50
2	Telemóvil de El Salvador, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 156,947.00
3	GMG El Salvador, S.A. de C.V.	Casas comerciales	\$ 134,526.00
4	Banco Citibank de El Salvador, S.A.	Servicios financieros	\$ 112,105.00
5	Sociedad Administradora de Agua Potable La Pradera, S.A. de C.V.	Agua potable	\$ 57,031.00
6	Inversiones Hidráulicas, S.A. de C.V.		\$ 46,063.50
7	Producciones Progresistas, S.A. de C.V.		\$ 45,697.50
8	Operadora Del Sur, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 44,308.70
9	Fudeco, S.A. de C.V.	Agua potable	\$ 35,080.50
10	Construcciones AGAR, S.A. de C.V.		\$ 28,515.50
TOTAL			\$ 1,010,217.20

*Dato cerrado al 05 de mayo de 2014.

Del mismo modo, destacan los siguientes expedientes de casos colectivos cerrados en el período informado:

Casos colectivos y difusos sancionados

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta en US \$
1	Sermerint, S. A de C.V.	Turismo	\$ 349,942.50
2	Sociedad Administradora de Agua Potable La Pradera.	Agua potable	\$ 57,031.00
3	Inversiones Hidráulicas, S.A. de C.V.		\$ 46,063.50
4	Producciones Progresistas, S.A. de C.V.		\$ 45,697.50
5	FUDECO, S.A. de C.V.		\$ 35,080.50
6	Construcciones AGAR, S.A. de C.V.		\$ 28,515.50
7	Arrendamientos Salvadoreños, S.A. de C.V.	Otros	\$ 15,232.50
8	Comercial Chacón, S.A. de C.V.	Electrodomésticos	\$ 12,126.00
9	C-DUZE Contac Center, S.A. de C.V.	Operador de turismo	\$ 10,967.50
10	Comercial Portillo, S.A. de C.V.	Electrodomésticos	\$ 6,063.00
11	Banco de América Central, S.A.	Servicios financieros	\$ 5,483.75
12	Cañas Goens Ingenieros Arquitectos, S.A. de C.V.	Otros	\$ 5,483.75
13	Varios*		\$ 14,371.45
TOTAL			\$ 632,058.45

*Varios: se refiere a proveedores organizadores de conciertos, inmobiliarios, turismo y supermercados.

Adicionalmente, el Tribunal de **La Defensoría**, ordenó en 13 casos de afectación colectiva y difusa, la devolución de US \$ 142,538.65, que beneficiarán a más de 745 consumidores.

8

Posicionamiento y comunicación institucional



Con el fin de facilitar información socialmente útil a la ciudadanía y contribuir a una nueva cultura de consumo, **La Defensoría** continúa desarrollando una estrategia de posicionamiento y comunicación institucional basada en cuatro pilares fundamentales que son, la producción y optimización de medios propios de comunicación y redes sociales a través de cuentas institucionales Twitter, Facebook y YouTube; la gestión de planes de medios para asegurar la presencia y posicionamiento mediático institucional, la producción de materiales informativos y de orientación para las personas consumidoras y publicaciones pagadas en medios impresos, televisivos y vallas publicitarias para fortalecer el conocimiento de derechos y la protección de la salud y la seguridad en el consumo.

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

Sitio web

De junio 2013 a mayo 2014, la ciudadanía ha podido

informarse de manera oportuna y actualizada a través de www.defensoria.gob.sv. En este período se realizaron 539 cambios, entre los que se incluyen noticias, galería fotográfica, podcast de **Defensoría 910** Radio (audios), videos, programación de la **Defensoría móvil**, avisos, encuestas, sondeos de precios, ranking de tarjetas de crédito, ¿Quién es quién en los precios? y las publicaciones de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto, además de colocación de audiovisuales sobre temas de consumo.

Las visitas a la web institucional sumaron 127,756 en el año; un promedio mensual de 10,646 consumidores consultando información socialmente útil; en el período anterior fueron de 7,430 visitas mensuales.

Activación de aplicaciones móviles para Observatorio de Precios

En consecuencia con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) y, en atención a las necesidades de los consumidores, **La Defensoría** ha dispuesto de manera gratuita las **aplicaciones móviles**

del **Observatorio de Precios** para dispositivos Android, BlackBerry y Iphone, a fin de ampliar y mejorar el acceso a información socialmente útil y contribuir a la toma de decisiones informadas en materia de consumo.

Este Observatorio, proporciona semanalmente información de precios de 172 productos alimenticios y artículos de primera necesidad sondeados en 43 supermercados del país y de 50 productos alimenticios en 8 principales mercados municipales. Estos precios pueden consultarse en los siguientes portales web:

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

Defensoría en Twitter

Con 35,500 seguidores en su cuenta oficial **@Defensoria_910 La Defensoría** ha fortalecido favorablemente su interactividad con la ciudadanía ampliando los servicios de información y asesoría y facilitando orientación y respuesta oportuna a las personas consumidoras. En el período anterior, el número de seguidores informados fue de 17,000 consumidores.

Este empeño de comunicación alternativa, consolidó por tercer año consecutivo, 24 sesiones de la Twitcam con La Prensa Gráfica, para brindar información, orientación e interactuar con la ciudadanía sobre temas de interés en materia de consumo. Mientras tanto, en Facebook **La Defensoría** cuenta con más de 8,800 seguidores.

Defensoría Multimedia

Durante el período se produjeron y difundieron 74 videos de 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 “Tú Mañana” transmitido por Televisión de El Salvador (TVES canal 10) y la amplia gama de noticias acerca del trabajo de **La Defensoría** publicadas en los diferentes noticieros.

También se difundieron 52 podcast del programa radial Defensoría 910, transmitido cada miércoles a las 8 de la mañana, a través de la Radio Nacional de El Salvador.



La Defensoría TV

Emisión de 49 programas de “De Cerca con el Consumidor”, a través de noticiero Hechos, un espacio de 2 minutos en promedio 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 \$114,660.00 en inversión publicitaria.

Para ampliar en el oriente del país, la cobertura territorial en la difusión de información de interés para los consumidores, durante este período también se desarrollaron un total de 51 programas televisados gracias a la colaboración de TRV de San Miguel. El programa institucional de 30 minutos cada lunes es gratuito para la institución; sin embargo, en condiciones de compra del espacio significaría un desembolso de US \$ 183,600.00 en inversión publicitaria.



Gracias a la apertura de los medios públicos, como la Televisión de El Salvador (TVES canal 10), por medio del programa matinal "Tú Mañana", **La Defensoría** alterna quincenalmente con la ciudadanía para brindar consejos e información socialmente útil en materia de consumo.

También, a partir del cuarto trimestre del año 2013, **La Defensoría** cuenta con un espacio gratuito en el programa "De Mujer a Mujer" de canal 33, para brindar información y orientación a la ciudadanía consumidora. El ahorro en inversión publicitaria se estima en US \$ 23,000.00.



Programa radial "Defensoría 910 Radio"

Producción de 53 programas y difusión de podcast de **Defensoría 910 Radio**, que se transmite cada miércoles desde las 8:00 de la mañana en Radio Nacional de El Salvador, en transmisión simultánea de Radio Bálsamo de Zaragoza. Para seguimiento e información para los consumidores se dispone de los podcast de archivos en la página web. El ahorro de inversión es de US \$ 20,083.20 en presencia gratuita en la radio pública.

Boletín electrónico "Defensoría en acción"

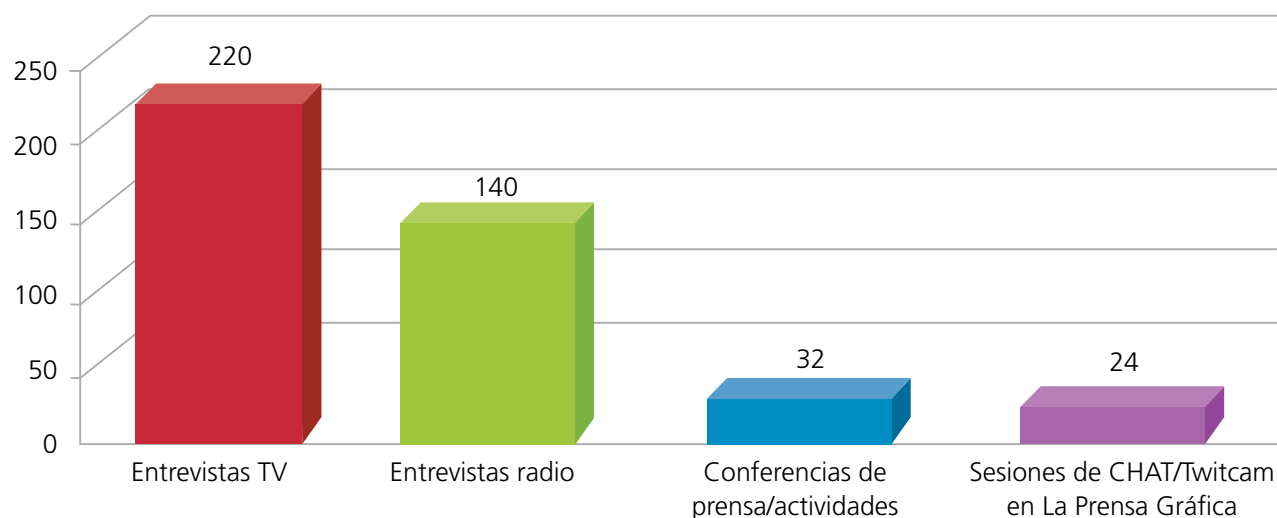
Durante el período se han producido y distribuido 50 ediciones del boletín, a 3,512 contactos externos y a todo el personal de la **Defensoría del Consumidor**.

2. Ejecución efectiva de Planes de medios

La gestión de prensa o publicity ha conllevado al diseño y ejecución estratégica de 76 planes de medios que permitieron organizar 32 conferencias de prensa para informar resultados del trabajo institucional, 220 entrevistas televisadas y 140 entrevistas en radio. Estas acciones comunicacionales han representado un impacto económico positivo que se expresa en el ahorro de más de US \$ 775,500.00 que representa la estimación requerida para un presupuesto de compra de esos mismos espacios en prensa escrita y digital, así como el tiempo aire en radio, televisión y medios electrónicos, afortunadamente, para la **Defensoría del Consumidor** son gratuitos.

Presencia mediática de La Defensoría

De junio 2013 a mayo 2014



3. Producción de materiales informativos y de orientación

Como parte de la estrategia de educación e información de interés para las personas consumidoras, en este período, se produjeron y actualizaron 432,000 brochures, entre los temas de estos materiales están:

- 15 recomendaciones para el buen uso de las tarjetas de crédito;
- ABC, Aprendamos Bien sobre los Medios Alternos de Solución de Conflictos;
- Lea la etiqueta de los alimentos que consume;
- Agua potable “Conociendo y ejerciendo mis derechos y deberes como usuario”;
- “Lea la etiqueta de los medicamentos”;
- ¿Cómo poner una denuncia?;
- Derechos de los consumidores;
- Defensoría Navideña, Escolar, Veraniega y Agostina.

También, en el período se realizó una nueva impresión de la Ley de Protección al Consumidor con sus reformas y afiches de Derechos Básicos de los Consumidores. Como una oportunidad de mejora identificada para ampliar el conocimiento de derechos de las personas consumidoras se redactó y realizó la impresión de 32,000 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor, Edición Popular. De ésta y del resto de materiales educativos e informativos, los consumidores disponen de versiones digitales descargables ingresando en www.defensoria.gob.sv

Producción de audiovisuales

Como parte de la estrategia de difusión y ampliación del conocimiento de derechos, se produjo el audiovisual **ABC Aprendamos Bien sobre los Medios Alternos de Solución de Conflictos**, para reforzar la



comprensión y el uso de los medios alternos de solución de conflictos de consumo. Este video es difundido en los circuitos cerrados de televisión (CCTV), en la red social YouTube y sitio web de **La Defensoría**.

4. Publicaciones y campañas

Para brindar información relevante, contribuir a que la población realice decisiones de compra debidamente informada y proteger la salud y la seguridad en el consumo, la **Defensoría del Consumidor** contrató algunos espacios en prensa escrita, digital, televisiva y vallas publicitarias.

Campaña en TV y vallas

La campaña fue posible gracias al apoyo del Programa PROCALIDAD.



En televisión, a finales de octubre y principios de noviembre 2013, se pautó la campaña “Lea la Etiqueta” en los canales 6, TCS, TVX, 10, 12, 21, TRV de San Miguel y canal 25 de Santa Ana.



El objetivo de esta campaña fue informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la salud y la seguridad en el consumo de productos alimenticios, bebidas y medicamentos.

El medio alternativo utilizado para posicionar el mensaje de la campaña fueron la valla publicitaria. Durante los meses de noviembre y diciembre de 2013, se colocaron vallas en las principales calles, avenidas, bulevares y carreteras en la zona metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

Adicionalmente, durante noviembre y principios de diciembre, esta campaña se desarrolló en 10 radios con cobertura nacional y departamental, transmitiendo un total de 575 cuñas y con apoyo de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia, se amplió a 10 radios más.

Publicaciones

En el marco del Programa PROCALIDAD, con el fin de contribuir al consumo seguro y saludable, fueron publicados los resultados de los análisis de calidad, inocuidad y contenido neto, realizados a diferentes productos alimenticios y bebidas. En total, **La Defensoría** produjo y distribuyó 1,395,500 ejemplares a través de los principales periódicos del país, Web institucional, redes sociales y en el volanteo de las **Defensorías móviles**.

También fueron divulgados los principales resultados institucionales 2009-2013 en beneficio de las personas consumidoras (155,000 ejemplares); y el comparativo de precios por cadena de supermercado de ¿Quién es quién en los precios de los chompipollos, pollos y pavos?. Una tercera publicación, fue realizada el 15 de marzo de 2014, en el marco del Día Nacional y Mundial de los Derechos de los Consumidores, en los principales periódicos del país.



Reconocimiento de la ciudadanía

La Defensoría realizó el ejercicio de medir la opinión pública ciudadana para identificar el avance en el conocimiento de derechos y las percepciones sobre el posicionamiento y el quehacer institucional con el propósito de fortalecer la labor de promoción de derechos, educación e información sobre los mecanismos para ejercer los derechos como consumidores.

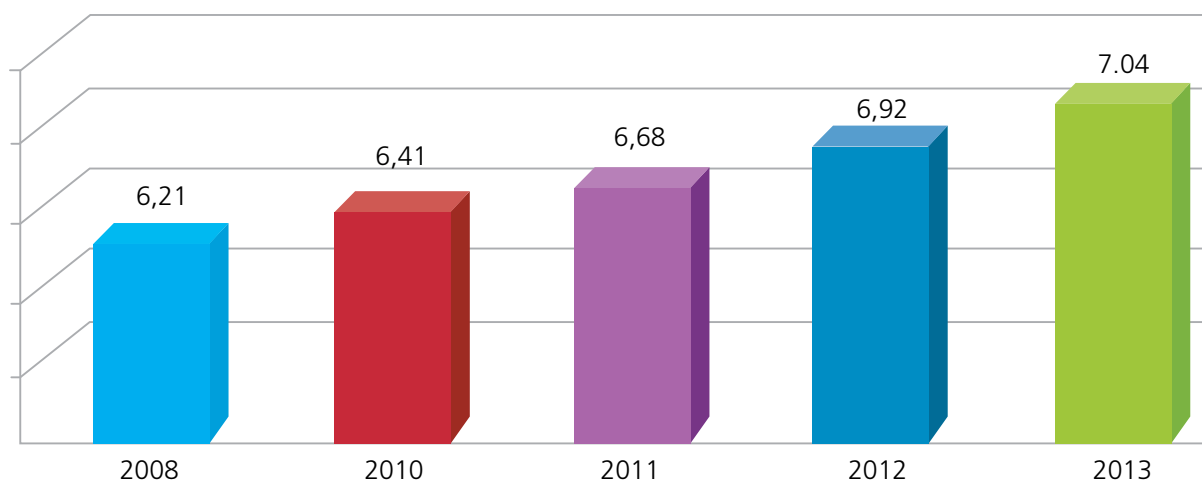
Entre otros resultados, la encuesta que fue realizada por el Instituto de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), destaca que el 84.3% de la población encuestada se expresó de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** defiende efectivamente los derechos e intereses de las

personas consumidoras. Esta pregunta fue realizada solo a quienes conocen de la institución.

También reveló que el 81.6% de la población sabe que en El Salvador existe la Ley de Protección al Consumidor que establece los derechos básicos que deben respetar todos los proveedores; mientras que el 60.1% manifestó que conoce dónde y cómo poner una denuncia ante **La Defensoría**, en 2008 el porcentaje era de 29.34%.

La confianza de la ciudadanía en el trabajo y efectividad que realiza **La Defensoría** ha ido creciendo año con año. En una escala de 1 a 10, concedió 7.04 de calificación por desempeño en 2013, la más alta nota desde 2008.

Calificación de desempeño a **La Defensoría** en escala de 1 a 10





Coordinación y fortalecimiento del SNPC

En concordancia con lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor y teniendo a la base el Plan Quinquenal de Desarrollo (2010-2014) del Gobierno del Presidente Mauricio Funes, **La Defensoría**, activó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), cuyos principales resultados de trabajo en el período reportan un avance en el cumplimiento del plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

A mayo de 2014, de las 103 acciones contempladas en el referido plan, finalizó la ejecución de 73 acciones (70.87%) y 24 (23.30%) se encuentran en proceso de ejecución para totalizar 97 (94.17%) acciones finalizadas y en proceso; únicamente 6 acciones (5.83%) serán ejecutadas en los meses restantes del año 2014.

Los resultados de mayor impacto logrados en el período de acuerdo a los seis ejes estratégicos de la Política Nacional de Protección al Consumidor, se destacan a continuación:

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

- **Vigilancia en Sector de Alimentos.** Para proteger la salud y la seguridad en el consumo, se verificó la calidad de jamones y salchichas, bebidas no carbonatadas, hamburguesas; y productos lácteos

a granel, cuyas muestras fueron tomadas en plantas de producción artesanal e industrial. Este esfuerzo fue realizado en conjunto con el Comité Sectorial de Alimentos, que integra entre otras instituciones, al Ministerio de Salud (MINSAL), el Ministerio de Agricultura y Ganadería y **La Defensoría**. Los resultados fueron publicados en medios impresos, sitio web y redes sociales.

- **Sistema de Alerta Temprana en Alimentos.** El Comité Sectorial de Alimentos, como parte del Sistema ha diseñado una plataforma informática que desarrolla los vínculos con las entidades integrantes del Sistema de Alerta, con lo cual se tendrá una acción articulada destinada a la emisión de una respuesta institucional inmediata para detectar, prevenir y comunicar a la población de manera oportuna, la presencia en el mercado nacional de alimentos nacionales o extranjeros cuyo consumo atente contra la salud y bienestar de la población consumidora; se incluye alerta en medicamentos y otros productos riesgosos para el consumo humano. La implementación de este Sistema está en proceso y estará articulado a la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA y la OPS.

Entre otras instituciones, este Comité está integrado por el Ministerio de Salud (MINSAL), el Ministerio de Agricultura y Ganadería, **La Defensoría**, el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) y la Superintendencia de Competencia.

- **Difusión de Alertas.** En este período se difundieron por distintos medios institucionales y de prensa, cinco alertas para proteger la salud y la seguridad en el consumo de la niñez y la mujer; y, una más, para consumidores usuarios de créditos en el sector financiero regulado, de acuerdo al siguiente detalle:

Comunicación de alertas por tipo y fecha

	Tipo de alerta	Resumen	Fecha
1.	Para informar y prevenir el uso de extractor de leche "Playtex Nurser Deluxe Double Electric Breast Pump". Ésta fue emitida por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA), que informó que la empresa Playtex Manufacturing, Inc. anunció el retiro del producto por riesgo de descargas eléctricas al conectarse a la fuente eléctrica.	Riesgo de quemaduras por descargas eléctricas con afectación directa a la madre en período de lactancia.	Abril 2014
2.	Se comunicó que la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de Estados Unidos y la Agencia de Salud de Canadá, informaron que la empresa Wal-Mart retiró del mercado estadounidense y canadiense la muñeca My Sweet Love/ My Sweet Baby Cuddle Care Baby Doll.	Riesgo de quemadura por sobrecalentarse la tarjeta de circuitos ubicada en el pecho de la muñeca.	Abril 2014
3.	Para informar y prevenir el uso de la pulsera inalámbrica para medir la actividad Fitbit Force.	Los usuarios pueden desarrollar reacciones alérgicas a la cubierta de acero inoxidable	Marzo 2014
4.	Se alertó sobre el uso de porta chupón a partir de la información emitida por la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de Estados Unidos y la Agencia de Salud de Canadá, que anunciaron que Playtex retiró del mercado el producto.	Riesgo de asfixia en infantes.	Enero 2014
5.	Alertó a usuarios de créditos para abstenerse de acceder a firmar nuevos contratos que modifiquen, en su perjuicio, las condiciones pactadas con los proveedores de servicios financieros o financiadoras de bienes.	La modificación de las condiciones originalmente pactadas daban aval al incremento de las tasas de interés afectando el bolsillo de los usuarios de créditos.	Junio 2013



- **Difusión del Marco Normativo para Proveedores.** Como parte de la estrategia para contribuir a un consumo seguro y saludable, mediante la formación permanente de los proveedores se capacitaron a 266 proveedores de 193 empresas en los sectores de lácteos, panadería, sucedáneos de leche materna, alimentos preenvasados y sector salinero. Las capacitaciones fueron impartidas por el Comité Sectorial de Alimentos.

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

- **Adhesiones al Código de Buenas Prácticas de Proveedores de Servicios Financieros.** Tres

cooperativas asociadas al Sistema Cooperativo Financiero (FEDECACES), la "Asociación Cooperativa de Ahorro, Crédito, Producción Agropecuaria, Consumo y Servicios Múltiples Zapotitán de Responsabilidad Limitada" (CODEZA DE R.L.); la "Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de las Señoras del Mercado Municipal N° 2 de Santa Ana de Responsabilidad Limitada" (ACACSEMERSA DE R.L.) y la "Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito Comunal de Agua Caliente de Responsabilidad Limitada" (ACAYCCOMAC DE R.L.), de Chalatenango, firmaron su adhesión a través de sendos convenios suscritos con **La Defensoría**.

Estas cooperativas adoptaron en forma voluntaria estándares de calidad en los servicios, con lo cual favorecerán a más de 21 mil personas usuarias de productos y servicios financieros, al recibir mejor atención y transparencia en los servicios financieros que fomentan confianza mutua y mejores relaciones.

- **Vigilancia de Precios de los Medicamentos.** Ahorro de US \$66 millones de la población consumidora en el primer año de vigencia de los nuevos precios de los medicamentos; y activación de 1,808 inspecciones en conjunto con la Dirección Nacional de Medicamentos para la verificación de precios máximos de venta al público en farmacias y botiquines de hospitales privados.



- **Intervención en Situaciones de Emergencia.** Con el fin de proteger los intereses y el bolsillo de los consumidores, durante la emergencia desatada en diciembre de 2013, por la repentina erupción del volcán Chaparrastique en San Miguel, **La Defensoría**

activó el plan de inspecciones en farmacias y establecimientos comerciales para prevenir y perseguir alza injustificada de precios en mascarillas y productos esenciales.

La verificación de precios se desarrolló en los municipios de San Miguel, Santiago de María, Berlín y San Vicente. Se inspeccionaron 23 farmacias constatando disponibilidad de mascarillas de diferente tipo y precios entre US \$0.08 centavos y US \$0.25 centavos por unidad. Sólo en uno de los establecimientos inspeccionados se encontró hallazgo de incumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor, ante lo cual se inició el procedimiento sancionatorio conforme a lo establecido por esta normativa.

- **Manual de Buenas Prácticas Empresariales.** Con el fin de asegurar un mayor respeto de derechos, fomentar las prácticas respetuosas hacia de las personas consumidoras y la generación de servicios de calidad. Este manual, está en proceso de validación y aprobación para su difusión.
- **Expoferias de Servicios.** 26 Instituciones de gobierno, entre ministerios y entidades autónomas que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en el marco del tercer aniversario de la Política Nacional de Protección al Consumidor, brindaron en diciembre de 2013, servicios y facilitaron información, asesoría y recepción de reclamos en materia de consumo con el fin de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras.



La Expoferia de servicios fue instalada a través de oficinas móviles en la Plaza Cívica Gerardo Barrios, frente a catedral Metropolitana de San Salvador.

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

- **Generación de Información Financiera.** Como parte de los esfuerzos de poner a disposición de la población consumidora información que les permita tomar decisiones responsables en la adquisición de bienes y servicios en el mercado, se ha distribuido masivamente el boletín electrónico de cultura financiera a través del sitio <http://www.educacionfinanciera.gob.sv/>. Este ha sido coordinado por el Comité Sectorial Financiero, que integran entre otros, el Banco Central de Reserva (BCR), la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), el Instituto de Garantía de Depósitos (IGD) y **La Defensoría**.

Durante el período se han diseñado y distribuido de manera electrónica 16 boletines informando sobre los siguientes tópicos:

No.	Tema del Boletín
1	El Pago de la Garantía de Depósitos.
2	“¿Cómo Evitar Fraudes en Cajeros Automáticos?”
3	Tasa de Interés Máxima Legal.
4	Uso Responsable de la Tarjeta de Crédito, Deberes y Derecho.
5	“¿Qué es la Gestión del Presupuesto?”
6	“Conociendo Acerca de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas” (Parte I).
7	“Conociendo Acerca de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas” (Parte I).
8	“Tipos de Seguros que se Comercializan en El Salvador”.
9	“Garantía de Depósitos: Cómo Calcular los Depósitos Garantizados”.
10	“Recomendaciones para Realizar las Compras Ahora que se Aproxima la Temporada Navideña”.
11	¿Cómo Administrar El Aguinaldo?
12	“Recomendaciones en la Compra de Regalos para Navidad”.
13	“Finanzas Sanas Pagando a Tiempo - Responsabilidad Financiera”.
14	La Banca Electrónica en Tus Manos.
15	¿Qué Son los Gastos Hormiga y Como Eliminarlos?
16	“Recomendaciones en el Uso de tus Tarjetas Durante las Vacaciones de Verano”.



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

- **Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible.** Para fomentar y fortalecer la participación ciudadana en la promoción, protección, conocimiento y mayor ejercicio de los derechos de la persona consumidora, la **Defensoría del Consumidor** y la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), graduó en el período, a la primera promoción del Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible, auspiciado por el Programa Fortalecimiento de las Instituciones y Capacidades en Políticas de Competencias y Protección al Consumidor (COMPAL II), financiado por la Secretaría de Estado de Economía del Gobierno de Suiza por medio de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

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

- Con la finalidad de fortalecer el diálogo y la participación ciudadana organizada de las y los consumidores, la **Defensoría del Consumidor** realizó en coordinación con las asociaciones de consumidores y la presencia de Consumers International, el Primer Congreso Nacional de consumidores y consumidoras en el mes de julio de 2013. Este Congreso fortaleció los espacios de diálogo, análisis y de reflexión entre las ciudadanas y los ciudadanos que integran las diversas asociaciones u organizaciones de consumidores del país, en torno a políticas, directrices y temas estratégicos de consumo, y al mismo tiempo, al intercambio de conocimientos y experiencias en torno a la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

El evento contó con la presencia de 24 asociaciones de consumidores acreditadas ante la **La Defensoría**, dos grupos gestores y una asociación de consumidores en formación. Uno de los principales acuerdos de este evento lo constituye la institucionalización del foro en forma anual, como uno de los mecanismos para fortalecer el diálogo con la sociedad civil.

Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

- **Programa de Eficiencia Energética.** El Ministerio de Economía a través del Consejo Nacional de Energía (CNE), ejecutó como parte del Programa El Salvador Ahorra Energía, el proyecto piloto de alumbrado público eficiente en los municipios de Santiago Nonualco y San Luis La Herradura, con la colocación de 16 lámparas de vapor de sodio de última generación y 8 lámparas LED, en el marco del proyecto “Implementación de la Eficiencia Energética para el Alumbrado Público en los 16 Municipios de la microrregión de Los Nonualcos”.



El esfuerzo interinstitucional comprendió, en el ámbito público, el apoyo de la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) y **La Defensoría**; y en el privado, la UCA y distribuidora DEL SUR, con el fin de brindar información y orientación a la asociación de municipios sobre el pliego tarifario aplicable al alumbrado público, censo de luminarias y montaje de las lámparas eficientes.

- Implementación del sistema de generación eléctrica solar fotovoltaica, en el edificio central de la **Defensoría del Consumidor**, con el fin de contribuir a la reducción de emisiones de dióxido de carbono y de la factura eléctrica de la institución. Esta iniciativa de generación a base de energías renovables ha sido coordinada y gestionada con el Consejo Nacional de Energía (CNE).



- **Promoción de Normativa en Arquitectura Sostenible.** En el marco del trabajo del Comité Sectorial de Reglamentación, el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC), realizó la consulta y validación de reglamentación técnica orientada a elevar la calidad de bienes de alto consumo de la población, entre ésta destaca, la reglamentación en Urbanismo y Construcción en lo Relativo al Uso del Sistema Constructivo de Adobe para Viviendas de un Nivel, con lo cual se contribuirá a mejorar el acceso a la vivienda de amplios sectores populares que se beneficiarían con la estandarización de este sistema constructivo de la vivienda social.
- **Consulta de Normativa de Bienes y Servicios que No Deterioran la Calidad y el Uso de Recursos Naturales.** A fin de fomentar el consumo sostenible, calidad de vida de los consumidores y reducir el impacto ambiental en la producción de bienes y servicios, el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), elevó a consulta pública los anteproyectos de Normas Técnicas Salvadoreñas (ANTS) ISO 14064-2:2006: Gases de Efecto Invernadero. Parte I: Especificación con Orientación a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el Informe de Emisiones y Remociones de Gases de Efecto Invernadero; y, la segunda, ANTS 13.92.01:2014 referida a las RESET, Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico.



Fortalecimiento de relaciones institucionales



En el marco del fortalecimiento de las relaciones institucionales, **La Defensoría** firmó dos convenios en el período. Uno con el Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) el 01 de octubre 2013, con el objetivo principal de constituir términos de cooperación y mecanismos para el intercambio de experiencias e iniciativas de asistencia técnica relacionadas con políticas públicas con enfoque de igualdad de género.

El segundo, con el Ministerio de Economía (MINEC), firmado el 17 de marzo 2014, el cual busca fomentar relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre las instituciones en tres áreas de importancia estratégica:

- Emisión de tarjetas de crédito en establecimientos comerciales junto a la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles;
- Difusión de resultados de inspecciones de combustibles y gas licuado en coordinación con la Dirección de Minas e Hidrocarburos;
- Intercambio de información relativa a patrones de consumo, junto a la Dirección General de Estadística y Censos.

Cartas de Derechos en los Consulados. Con el fin de fomentar la actualización y socialización de los derechos de los usuarios y usuarias de los servicios de los consulados, se gestionó y coordinó con el Vice Ministerio para los Salvadoreños en el Exterior, la actualización de las Cartas de Derechos, que posteriormente fueron distribuidas en los 69 consulados de El Salvador en el mundo.

Proyectos gestionados y en ejecución

Gracias al apoyo de la cooperación financiera y técnica internacional, **La Defensoría** finalizó el período informado el proyecto **Mejorando las Condiciones para el Trabajo de Campo y la Actuación en la Emergencia de la Defensoría del Consumidor,**

que contó con el soporte financiero del Banco Centroamericano de Integración Económica. Entre los resultados más destacables se disminuyó el tiempo de atención a los usuarios mejorando la calidad y la calidez de los servicios; se mejoró la calidad de los procesos relacionados con la tramitación de los reclamos; se aumentó la capacidad de vigilancia del mercado y orientó a los consumidores al desarrollo de hábitos de consumo responsable a través de la educación y formación de derechos.

Con la notable contribución del **Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD)**, **La Defensoría** ha fortalecido de manera sustantiva su capacidad de vigilancia del mercado y ha proporcionado información a las y los consumidores, sobre los resultados obtenidos de los estudios de calidad, inocuidad y contenido neto realizados a los productos de alto consumo de la población.

Con este apoyo **La Defensoría** fortaleció su capacidad de inspección y verificación de las normas de calidad, pesos, medidas e inocuidad de productos brindados por el mercado a los consumidores, a través del financiamiento de personal técnico de la Dirección de Vigilancia de Mercado y de la modernización y ampliación de su capacidad operativa.

Entre los resultados más importantes destacan: a) La profesionalización del personal técnico para desarrollar

su labor de inspección, la cual se ha institucionalizado mediante la implantación del sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO/IEC 17020:2012; b) Generación de información socialmente útil, en forma oportuna, sistemática y periódica para la identificación y denuncia de productos y servicios con posibles infracciones a las normas de calidad y a la Ley de Protección al Consumidor a través de la publicación de material informativo y el desarrollo de campañas de sensibilización en medios de comunicación; c) Elevación del nivel de confianza de la ciudadanía en la labor institucional de defensa de sus derechos como las señales de predictibilidad y certeza con los proveedores a través del desarrollo de actividades de información y capacitación sobre normas técnicas y contenidos de la Ley.

Por medio de la cooperación financiera del Programa Especial de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Centro América (PRESANCA) y en coordinación con la Superintendencia de Competencia, **La Defensoría** realizó un estudio que aborda las condiciones de competencia y protección al consumidor en la agroindustria del maíz blanco y frijol en El Salvador. En el mismo se definió el mercado relevante y la caracterización de las agroindustrias mencionadas en las diferentes fases de la cadena productiva. Asimismo, se analizaron las etapas de producción, comercialización y consumo, los patrones de precios y comercio internacional, el marco regulatorio y convenios con valor legal, así como los



programas y acciones de política pública que afectan el mercado de granos básicos.

Fortaleciendo las relaciones internacionales

La Defensoría fortalece sus relaciones institucionales a nivel internacional, mediante el intercambio fructífero de experiencias e información con agencias y entidades homólogas. El logro más visible se refiere a la difusión del quehacer institucional a nivel internacional y a la participación en la formulación de importante documentación especializada. A continuación se detallan algunas de las actividades desarrolladas:

- **Seguridad Alimentaria y Nutricional.** En junio de 2013, en San José, Costa Rica, **La Defensoría** asistió al taller sobre Metodologías para la Medición de la Seguridad Alimentaria y Nutricional, realizado para fortalecer las capacidades de los países miembros del Sistema de Integración Centroamericano (SICA), en el proceso de preparación en la actualización de las cuentas de suministro y utilización en las hojas de balance alimentario.
- **Evento Regional de Capacitación sobre Energía Sustentable para Centroamérica.** Realizado en el mes de junio 2013 en San José, Costa Rica; con esta capacitación se construyó un sistema enfocado en las políticas de energía eficiente, renovable y de bajo contenido carbónico y sus tecnologías, utilizando los últimos enfoques tecnológicos, soluciones y mejores prácticas alrededor del mundo
- **Consumo Seguro y Salud.** En junio 2013, en la Ciudad de Washington DC, Estados Unidos, tuvo lugar la reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), del cual **La Defensoría** es un activo miembro. El encuentro tuvo como propósito consolidar el trabajo de esta Red a nivel hemisférico para el establecimiento de un Sistema Interamericano de Alertas Rápidas.
- **Protección de la Niñez en el Consumo.** En noviembre de 2013, **La Defensoría** asistió a Lima, Perú, donde tuvo lugar el Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de Productos Defectuosos: juguetes y artículos para niños y niñas, con el fin de intercambiar experiencias y crear un diálogo sobre prácticas que promuevan mayor

protección al consumidor y de alerta temprana para proteger la seguridad de niñas y niños.

Durante el encuentro fue presentado el modelo conceptual del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), así como la propuesta de estructura de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), y su plan de mediano y largo plazo para contar con la retroalimentación de los países participantes.

- **VII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC),** realizado en noviembre 2013, en Guadalajara, México con el objetivo de consensar las prioridades del Foro para el Plan de Trabajo 2013-2014, que incluye el posicionamiento del FIAG ante las Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor, Red de alertas tempranas, Armonización de normas y Normas Internacionales ISO y Definición de prioridades de educación, información, prevención y protección al consumidor.

Al mismo tiempo, **La Defensoría** desarrolló importantes intercambios e iniciativas para mejorar y fortalecer la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en el marco de la cooperación recíproca y agenda internacional, entre éstas:

- **Consumers International.** Se proporciona información nacional sobre el estado de los derechos de los consumidores para la realización de estudios globales y análisis comparativos que sirven de base para la elaboración de políticas mundiales.

Como parte de la coordinación interinstitucional con Consumers International, **La Defensoría** participa en las siguientes actividades: a) Sondeo respecto al estado del precio unitario en América Latina; b) Sondeo en línea sobre "Problemáticas emergentes El Salvador"; c) Webinar sobre Redes Sociales; d) Curso en línea sobre estándares y normas para los consumidores; e) Debate sobre la aplicación y actualización de las Directrices de Naciones Unidas para la Defensa del Consumidor; f) Encuesta programas radiales o televisivos para los consumidores en nuestra región; g) Encuesta en línea sobre "futuros desafíos fundamentales para los consumidores"; h) Mantener comunicación de coordinación para la celebración del Día Internacional del Consumidor; e, i) Cuestionario en línea sobre " Ley de Protección de Datos en El Salvador".

- **CONCADECO. La Defensoría** ha realizado gestiones con las instituciones homólogas de la región para promover la reactivación del espacio de diálogo ya que a nivel internacional y en el ámbito regional, están en marcha procesos sumamente importantes al tiempo que se presentan desafíos urgentes, los cuales son más fáciles de encarar de manera conjunta y sinérgica obteniendo importantes resultados para las personas consumidoras de la región.

En el espacio de CONCADECO, **La Defensoría** participa en el desarrollo de sondeos de precios regionales de canasta básica y gestiona la actualización de información en el portal web del organismo con noticias recientes del país en materia de consumo que es administrado por el SICA.

- Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN). **La Defensoría** proporcionó información para el reporte bianual de inteligencia, participó en el estudio sobre “Legislación Existente Sobre Comercio Electrónico” y respaldó la solicitud del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), del Perú, para integrarse como miembro de la ICPEN.
- Como parte del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), **La Defensoría** participó en dos grupos de Trabajo; uno para respaldar y gestionar el ingreso del FIAGC a la ICPEN y el otro para gestionar el apoyo de Organismos Internacionales de Normas para todos los países miembros del Foro.

Las relaciones institucionales entre **La Defensoría** y el FIAGC se han visto fortalecidas mediante la realización de actividades de importancia tales como: a) Difusión de información en el portal web del Foro y boletín digital que se distribuye de forma mensual entre los miembros; b) Aportes nacionales para actualizar las directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor; c) Proporcionar información de país sobre sondeos de canasta básica; d) Alertas sobre productos y servicios; e) Aportes para la elaboración del Plan Estratégico FIAGC; f) Participación en la encuesta sobre la Legalidad de Educación y Cultura; g) Encuesta sobre lineamientos jurídicos contra Prácticas Comerciales; h) Presentación de resultados de Encuesta de Posicionamiento e Incidencia; i) Participación en encuesta sobre prioridades para la institución, la información fue considerada para la agenda del VII FIAGC; y, j) Sentar postura de país sobre la Declaración de FIFA – Match Service.

En el marco del Proyecto “Envía Centroamérica”, **La Defensoría** ha realizado investigaciones mensuales sobre el costo de envío de remesas familiares a través de entidades intermediarias para informar a los salvadoreños en el Exterior, estos sondeos son enviados para su publicación y difusión, al Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), organismo responsable que coordina el esfuerzo de divulgar la información en el portal web www.enviacentroamerica.gob.sv.





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

Para el cumplimiento de los objetivos y metas misionales de **La Defensoría**, la Administración ha facilitado el apoyo efectivo y oportuno a través de las diferentes unidades organizativas que la conforman.

La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), brinda apoyo constante para que las distintas direcciones y unidades institucionales desarrollen sus planes de trabajo, suministrando 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:

Resumen de bienes y servicios contratados

Tipo	Junio – diciembre 2013	Enero – mayo 2014
Libre Gestión	200 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios	133 órdenes de compra
Contratos	5 contratos servicios profesionales, 9 contratos bienes y servicios	2 contratos por servicios profesionales, 15 contratos de bienes y servicios
Prórrogas de contratos	3 resoluciones de prórrogas, ampliaciones y modificaciones a contratos	14 resoluciones de prórrogas, ampliaciones y modificaciones
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas	1 licitación pública, 3 contrataciones directas	—

*Con proyecciones a mayo 2014.

Licitaciones adjudicadas y contrataciones realizadas

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Nombre de la Licitación	Proveedor adjudicado	Monto adjudicado (US \$)	Período de vigencia
1	LP N° 03/2013 "Servicio de Producción, Distribución e Inserción de Publicaciones en Periódicos" (Adjudicada parcialmente)	Imprenta La Tarjeta, S.A. DE C.V., Algier's Impresores, S.A. DE C.V., Impresos Múltiples, S.A. DE C.V., Editora El Mundo, S.A.	\$ 24.964,00	05 de junio 2013 al 31 de diciembre 2013
2	LP N° 06/2013 Servicios de laboratorio para análisis en alimentos	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES)	\$ 83.764,00	15 de agosto 2013 al 15 de diciembre 2013
3	CD N°03/2013 Consultoría "Actualización de Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor"	Dafne Yanira Sánchez	\$ 24.690,00	09 de septiembre 2013 al 09 de diciembre 2013
4	CD N°04/2013 Servicio de Evaluación para la Acreditación del Proceso de Inspección de las Unidades de Seguridad y Calidad e Inspección de la Dirección de Vigilancia de Mercado de la Defensoría del Consumidor , Bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17020:2012.	Consejo Nacional de Calidad	\$ 5.061,00	03 de diciembre 2013 al 03 de marzo 2014
5	CD N° 05/2013 Realización de Obra Sustitución de Sistema de Aire acondicionado del edificio Plan de la Laguna de la Defensoría del Consumidor	MP SERVICE, S.A. DE C.V.	\$ 137.969,45	21 de diciembre 2013 al 21 de marzo 2014

Detalle de licitaciones en proceso

No.	Nombre de la Licitación
1	LP N° 01/2014 "Servicios de laboratorio para análisis en alimentos"

*Con proyecciones a mayo 2014.

Licitaciones declaradas desiertas

De junio 2013 a mayo 2014

No.	Nombre de la Licitación	Situación del Proceso
1	LP N° 07/2013 "Servicio de Producción, Distribución e Inserción de Publicaciones en periódicos".	Declarada desierta por segunda vez
2	LP N° 08/2013, para la realización de la obra "Sustitución de Sistema de Aires Acondicionados del Edificio Plan de la Laguna de la Defensoría del Consumidor ".	Declarada desierta por primera vez
3	LP N° 09/2013, para la realización de la obra "Sustitución de Sistema de Aires Acondicionados del Edificio Plan de la Laguna de la Defensoría del Consumidor ".	Declarada desierta por segunda vez

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



Rendición de cuentas

La Defensoría ha otorgado a la probidad y transparencia en la gestión pública, absoluto compromiso frente a la ciudadanía consumidora y en cumplimiento de la Política de Transparencia institucionalizada desde 2009.

En este sentido, en junio de 2013, organizó cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas dirigidas a poblaciones de la zona occidental, central y oriental del país, a las que asistieron 782 personas, entre representantes de instituciones públicas, asociaciones de consumidores y grupos gestores, sociedad civil y empresa privada, entre otros sectores de importante representación para el trabajo institucional.

- **12 de junio de 2013:** evento realizado en San Salvador.
- **13 de junio de 2013:** Santa Ana.
- **18 de junio de 2013:** San Miguel.
- **25 de junio de 2013:** rendición de cuentas para asociaciones de consumidores y grupos gestores del país, realizado en San Salvador.

Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)

En cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, clasificó y divulgó la información oficiosa en el portal Gobierno Transparente.

En el período que informa esta oficina atendió 1,008 casos, clasificados de la siguiente manera:

- 47 solicitudes de información
- 574 consultas
- 68 comentarios
- 240 orientaciones
- 28 quejas
- 5 reclamos
- 24 derivaciones
- 9 comentarios y 13 sugerencias de mejora

La atención a la ciudadanía fue posible a través de diferentes medios como correo electrónico, vía telefónica, de manera presencial o de forma escrita mediante los buzones distribuidos en las

oficinas de **La Defensoría** en la zona occidental, central y oriental del país. Esta labor ha sido facilitada con la creación de un sistema digital de control de atenciones, que permite establecer la trazabilidad mejorando la capacidad de respuesta y generando mayor confianza de los usuarios.

Administración de Archivos

Vale recalcar que **La Defensoría** realiza una importante apuesta con el ordenamiento de la información institucional con la creación de Sistema de Archivo Institucional; al mismo tiempo que se cumplen los artículos del 40 al 44 de la Ley de Acceso a la Información Pública, la Normativa Nacional de Archivo, se ordena la documentación institucional y se mejora la capacidad de respuesta.

Tal esfuerzo requirió la formulación de manuales, instructivos y formularios que estandarizan la realización de tan importante actividad, cuya aplicación ha hecho necesario diseñar e implementar 8 actividades de entrenamiento, proceso de acompañamiento, seguimiento y monitoreo en la organización de

los archivos. Asimismo, el Sistema de Archivo incluye la digitalización documental, verificación de legibilidad y clasificación de acuerdo con clasificación predeterminada.

Despacho desde El Departamento

Con el fin de mejorar y ampliar la iniciativa de acercamiento de servicios a la ciudadanía a través del ya institucionalizado Despacho desde El Departamento, la Presidencia de **La Defensoría** ha tenido la siguiente actividad:



La Paz, 19 de septiembre de 2013. La Presidencia de **La Defensoría** inauguró la Ventanilla Departamental de Atención al Consumidor de La Paz, situada en la Gobernación Político Departamental en Zacatecoluca.

La ocasión fue propicia para establecer un diálogo con representantes de la Asociación de Consumidores de Zacatecoluca (ADESCONZA), y asumir el compromiso con gestiones y acompañamiento legal para resolver problemáticas de consumo en el sector de energía eléctrica.

También, la Presidenta, escuchó a miembros de la Lotificación El Bosque de Zacatecoluca, a quienes se les brindó asesoría y acompañamiento sobre el proceso a seguir por cobros indebidos e incumplimiento de oferta y contrato. Además se les capacitó en temas de consumo, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Como parte de las actividades del Despacho en el Departamento, se realizaron capacitaciones en materia de consumo a favor de la Organización de Mujeres de Zacatecoluca y 30 jóvenes de comunidades y estudiantes universitarios quienes se convirtieron en agentes multiplicadores en centros escolares para fomentar prácticas de consumo responsable.

En este marco, con el propósito de brindar servicios a los consumidores, también se desarrolló la **Defensoría Móvil** que fue instalada en la plaza cívica de Zacatecoluca; y, al mismo tiempo, acciones de inspección en restaurantes y tiendas de conveniencia del municipio.

Chalatenango, 17 de enero. La Presidenta de la **Defensoría del Consumidor**, Yanci Urbina, sostuvo una reunión con el Gobernador Político Departamental y el Vice Gobernador, para conocer y atender problemáticas de la ciudadanía en materia de consumo expuesta por los funcionarios.

Como parte de la respuesta efectiva a la petición del señor Gobernador, **La Defensoría** realizó una capacitación dirigida a jóvenes líderes de diferentes municipios de Chalatenango, sobre las principales disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y los derechos básicos de los consumidores con un enfoque hacia el consumerismo juvenil.

Igualmente atendió audiencia con representantes del Comité Departamental de Salud y Seguridad Alimentaria (CODESAN), a quienes manifestó el apoyo para fortalecer su actividad por medio de la formación especializada en esa temática con el fin de promover la salud y la seguridad en el consumo de la ciudadanía en el norte del país.

Sección de Gobierno Abierto de la web institucional

Desde junio de 2013, **La Defensoría** ha publicado 424 documentos de información oficiosa en la página web institucional www.defensoria.gob.sv y en el portal de Gobierno Abierto, con base en las disposiciones de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), con el fin de que la ciudadanía acceda a información pública en un solo lugar con los datos uniformes de las instituciones que conforman el Órgano Ejecutivo y otras carteras de Estado. La información oficiosa se distribuye en cuatro marcos temáticos que son: Normativo, Gestión Estratégica, Presupuestario y Oficina de Información y Respuesta (OIR).

Por otra parte, en cumplimiento del Art. 45 de la LAIP, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, durante el período informado capacitó a 83 colaboradores de la institución en materia del Derecho de Acceso a la Información Pública y el Ejercicio del Derecho a la Protección de Datos Personales; además capacitó a 36 estudiantes que realizaron servicio social en **La Defensoría**.

Garantizar la gestión óptima del talento humano

Durante el período, 247 (90%) de 272 colaboradores de **La Defensoría** han sido capacitados en diversos temas con el fin de fortalecer el desempeño y desarrollo de sus capacidades.

Para el pleno desempeño y desarrollo de las capacidades de **La Defensoría**, es importante capacitar al personal, mantenerlo actualizado y en armonía con los avances del marco regulatorio de protección al consumidor y con los nuevos conocimientos, destrezas, técnicas y métodos de trabajo para lograr niveles elevados de eficiencia, eficacia y calidad en la tarea permanente de promover, proteger y defender los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Personal capacitado

De junio 2013 a mayo 2014*

Áreas temáticas	Temas	Talento humano capacitado*
Legal	La Ley de Protección al Consumidor y sus reformas	117
	Medios alternos de solución de controversias de consumo	49
	Ley Contra la Usura	28
	Ley de Acceso a la Información Pública	83
	Ley de Ética Gubernamental	60
	Ley de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	21
	LACAP y sus reformas	2
	Criterios jurídicos para el levantamiento de actas de inspección	33
	Contabilidad Gubernamental	1
	Derecho Administrativo, civil, mercantil y de consumo	80
	Derecho bancario y financiero	30
	Capacitación sobre papeles de trabajo en auditoría	2
Normas de calidad	Norma ISO/IEC 17025:2005	2
	Norma ISO/IEC 17020:2012	59
	Normas y etiquetado	35
	Buenas prácticas en el sector Lácteo	44
Hojas electrónicas	Excel a nivel básico	33
	Excel intermedio y avanzado	38
	Tablas dinámicas	9
	Excel para financieros	3
Informática	Desarrollo de aplicaciones	22
Consumo sostenible	Pautas de consumo sostenible	212
Trabajo en equipo	Salud Mental y trabajo en equipo	70
Atención al cliente	Atención al cliente	50
Redacción de informes	Redacción de informes	25
Encendido de vehículo	Sistema de encendido de vehículos	14
Inglés	Inglés	1

*Con proyecciones a mayo.

Actualización del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

En un creciente y comprometido esfuerzo por mejorar cada día la protección de los consumidores, la calidad del consumo en nuestro país y garantizar la seguridad jurídica de los actores involucrados, La **Defensoría del Consumidor** incrementó en el año 2013 una pujante gestión para la reforma a la Ley de Protección al Consumidor, la cual se hizo realidad mediante el Decreto Legislativo N° 286 del 31 de enero de 2013.

Con la entrada en vigencia de las referidas reformas a la Ley se hizo necesario actualizar el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, así como la normativa interna, con el propósito de garantizar una regulación coherente y una adecuada aplicación de la reformada Ley. El nuevo proyecto desarrolla la regulación contenida en la Ley de Protección al Consumidor y facilita su aplicación a partir del contenido de disposiciones de carácter general, de procedimientos, de organización y funcionamiento administrativo.

Al proceso de formulación de un nuevo proyecto de Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor se le imprimió desde sus inicios una metodología participativa, en tanto se realizó consulta interna y externa sobre las necesidades de regulación y de mejora que los diferentes sectores involucrados han visualizado. Finalmente, una vez elaborado el proyecto también se ha dado a conocer a diferentes actores que incluyen al Consejo Consultivo, las asociaciones de consumidores, empresa privada y entidades gubernamentales con competencias sectorial para obtener sus aportaciones, mismas que se incorporarán de ser pertinentes previo a remitirlo a la Presidencia de la República para su respectiva aprobación.

Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación institucional

Anualmente se lleva a cabo el proceso de planificación como un mecanismo que permite alinear el plan operativo anual con los compromisos establecidos en el Plan Estratégico Institucional. Durante el transcurso del año este plan es ejecutado por cada una de las áreas que conforman la estructura organizativa de **La Defensoría** según sus competencias.

Como contraparte al proceso de planificación, se ha institucionalizado un mecanismo de monitoreo y evaluación, el cual comprende el seguimiento mensual y trimestral de las actividades del Plan Anual de Trabajo. Como producto de este seguimiento, se han elaborado 12 informes mensuales sobre el trabajo realizado por cada una de las áreas organizativas de **La Defensoría**, así como también cuatro informes trimestrales que documentan el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo a nivel institucional.

También se ha institucionalizado un mecanismo presencial de evaluación el cual se lleva a cabo

semestralmente, en donde participa la presidencia, asesores de la presidencia, directores y jefes de área de **La Defensoría**, para abordar aspectos relacionados a los niveles de ejecución del plan anual de trabajo, identificación de acciones que faciliten el cumplimiento de las proyecciones, objetivos, prioridades institucionales y nuevos desafíos, entre otros.

No obstante, lo más sustancial de la aplicación de estos mecanismos en la conducción institucional, es que contribuyen a trazar el horizonte, focalizar recursos y esfuerzos que coadyuven a culminar acciones que fortalezcan la protección de los derechos de la población consumidora, el desarrollo institucional así como lograr también una administración eficiente y transparente.

Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

La Defensoría tiene como propósito ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de las y los consumidores y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo en El Salvador.

Para el logro de dicho propósito la gestión de la calidad constituye una apuesta estratégica; por ello, estableció, implementó y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad basado en dos normas internacionales, ISO/IEC 17020:2012 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección” e ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad”.

La Defensoría ha mantenido una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante la revisión y actualización periódica de los documentos, lo cual ha permitido una adecuación documental oportuna entre los registros y la realidad de las operaciones; al mismo tiempo se han alineado al cumplimiento de los Objetivos y la Política de la Calidad. Por su parte, las actualizaciones han permitido asegurar sistematicidad, control, trazabilidad y armonización en los procesos institucionales.

El Sistema de Gestión de la Calidad de **La Defensoría** está fundamentado en los siguientes tres procesos misionales: Atención de Controversias; Inspecciones y Sancionatorio.

Y al mismo tiempo, en ocho procesos de apoyo: Sistemas Informáticos, Compras, Transporte, Adquisiciones y Contrataciones, Quejas, Apelaciones, Asesoría Jurídica y Auditoría del Sistema de Gestión; y dos procesos estratégicos de Planificación y Revisión por la Dirección.

Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad por áreas

De junio 2013 a mayo 2014*

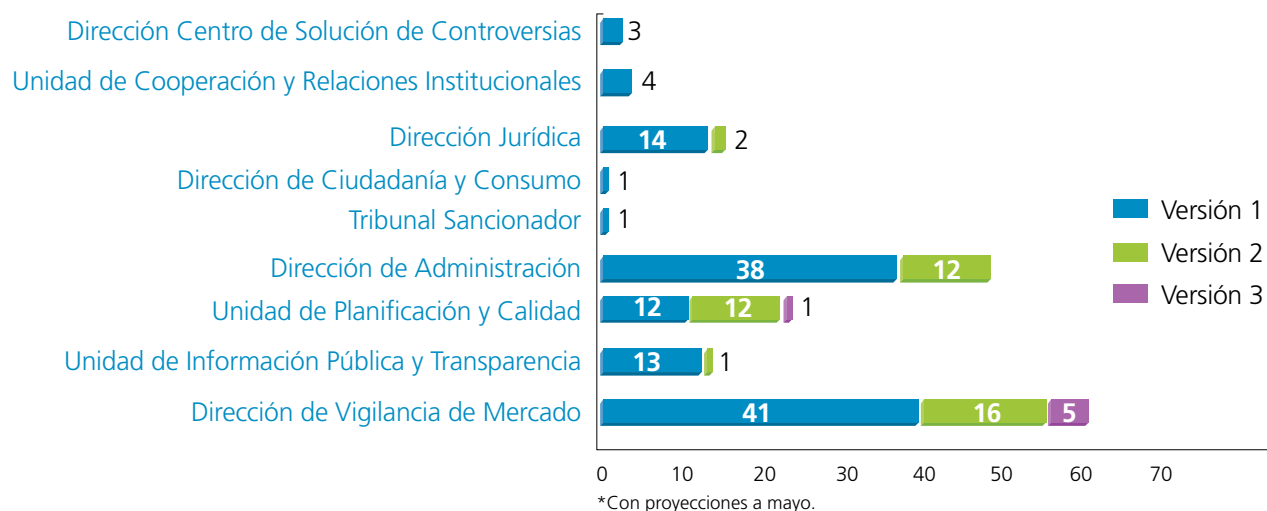
Documentos	Unidades Administrativas									Total
	Dirección de Vigilancia de Mercado	Dirección de Administración	Dirección Jurídica	Tribunal Sancionador	Unidad de Planificación y Calidad	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Dirección del Centro de Solución de Controversias	
Manuales	1	2	-	-	-	-	-	-	1	4
Normas	4	2	1	-	2	-	-	-	-	9
Proceso	2	4	1	1	3	-	-	1	2	14
Procedimientos	7	15	2	-	10	1	1	1	-	37
Instructivos	6	-	-	-	-	-	-	2	-	8
Formularios	42	27	12	-	10	-	3	10	-	104
Total	62	50	16	1	25	1	4	14	3	176

*Proyecciones de abril y mayo 2014.

El gráfico muestra el nivel de madurez alcanzado por el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la modificación en la versión de los distintos documentos adoptados por las diferentes unidades administrativas.

Distribución de documentos por unidad y versión vigente

De junio 2013 a mayo 2014*



Además, con el fin de mantener una vigilancia y mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad, se han desarrollado dos auditorías internas de calidad durante el periodo informado. Es importante señalar que la segunda auditoría realizada en el mes de diciembre de 2013 se ejecutó únicamente con personal de la institución, ya que se cuenta con un padrón de ocho auditores entre líderes y de apoyo para la evaluación de la ISO/IEC 17020:2012 e ISO 9001:2008 generándose de esta manera una

capacidad instalada interna para atender el proceso de auditoría para ambos esquemas.

Un legado importante de esta gestión está referido a la acreditación de la Dirección de Vigilancia de Mercado como un organismo de inspección bajo la norma ISO/IEC 17020:2012, con la cual se asegura la calidad del quehacer institucional y se proporciona garantía y certeza de los resultados del trabajo de inspección que esta Dirección

realiza. Con la acreditación se ha logrado fortalecer la institucionalidad a través de la normalización de los procedimientos de inspección y el desarrollo de competencias y habilidades del talento humano.

Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

En el marco de la modernización tecnológica y con el objetivo de fortalecer el proceso de atención de reclamos, se ha iniciado el Desarrollo del Sistema de Atención a Controversias de Consumo por medio de una aplicación tecnológica que facilite la automatización y unificación de la gestión de los trámites y servicios brindados por la **Defensoría del Consumidor**, a fin de implementar lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información; todo ello contemplando una arquitectura de la aplicación y servicios que permita el mayor nivel de interacción con los consumidores y consumidoras. El nuevo sistema permitirá la integración de todas las áreas de la Institución involucradas con la atención de controversias de consumo.

Se desarrolló la aplicación Observatorio de precios móvil, la cual tiene como objetivo acercar el Observatorio de Precios a los consumidores, a través de aplicación móvil que brinde un canal de información más cercano a la población, aportando información socialmente útil para la toma de decisiones. La aplicación se desarrolló para las plataformas Android, IOS y Blackberry.

El crecimiento de la Institución genera nuevas y mayores demandas, para asegurar la funcionalidad tecnológica institucional que permita a las áreas Programáticas, brindar servicios con calidad a los consumidores, adquirió y renovó licencias de software. Esto se traduce en la necesidad de adquirir nuevas herramientas o actualizar las herramientas con que cuenta la Institución con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las tareas asignadas.

Se adquirieron las siguientes licencias: la herramienta de Desarrollo de Software, Sistemas Operativos de Servidores, Microsoft Office, Software para virtualización de servidores, Software para acceso remoto a equipos, renovación de licencias para equipos de seguridad y renovación de licencias de antivirus institucional.

Se adquirieron ocho equipos escáner de alto rendimiento para escaneo de documentos, que

posibilitan respaldar los documentos físicos en formato digital, permitiendo agilizar los procesos de búsqueda y respuesta ante consultas internas o externas.

Se implementaron sistemas en el área administrativa que permiten automatizar procesos tales como: adquisiciones de bienes y servicios institucionales, activo fijo, almacén, transporte, permisos de talento humano y requerimiento de constancias a la Unidad de Talento Humano, brindando mayor eficiencia en el uso de los recursos.

En cuanto a los sistemas informáticos institucionales, se realizaron las siguientes mejoras:

- SINCO, Intranet Institucional. Se implementó la funcionalidad requerida para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Sistema de Activo Fijo. Permite controlar la ubicación y el responsable del activo fijo, registrar mejoras y/o adaptaciones y emitir reportes por diferentes características. Permite la consulta en línea de los diferentes activos.
- Sistema de Control de Documentos. Actualmente en desarrollo, permitirá llevar el control de documentos que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como aquellos documentos de las diferentes unidades que están fuera de dicho alcance.
- Sistema de Sondeos de Precios. Se implementó el módulo para captura de información de precios de productos en mercados y la incorporación de la funcionalidad para captura de precios de medicamentos.
- GLPI, Sistema de Atención de Incidencias. Se implementó el sistema que permite registrar atenciones de solicitud de soporte técnico, con posibilidades de notificación por correo electrónico a usuarios y al mismo personal de soporte, al inicio, avances o cierre de una solicitud. Permite además la administración e historiales de las diferentes labores de mantenimiento y procedimientos relacionados, llevados a cabo sobre esos recursos informáticos.

III. Ejecución Presupuestaria

El siguiente, es el informe consolidado sobre el presupuesto asignado a la **Defensoría del Consumidor** para el período informado, las modificaciones a las que se ha visto sometido y su ejecución. Es importante hacer notar que **La Defensoría** presenta una alta capacidad de ejecución de los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus funciones, lo que puede constatarse con los siguientes datos:

Ejecución del presupuesto 2013

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2013 fue de US \$5,412,335.00; este presupuesto fue incrementado en un monto de US \$1,023,262.00 proveniente del apoyo del programa PROCALIDAD/Unión Europea y BCIE, con lo cual el presupuesto institucional modificado ascendió a US \$6,435,597.00.

Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2013

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2013			
		Votado	Modificado	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,596,675.00	4,776,645.62	4,647,761.39	97.30%
54	Bienes y servicios	766,525.00	1,377,329.38	1,333,457.53	96.82%
55	Gastos financieros y otros	49,135.00	46,500.00	43,721.57	94.02%
61	Inversión en activos fijos		235,122.00	234,084.48	99.56%
	Totales	5,412,335.00	6,435,597.00	6,259,024.97	97.26%

Ejecución del presupuesto 2014

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2014 es de US \$5,639,935.00, asignándole para el período enero - mayo US \$2,148,815.00; estos montos se modifican a partir del refuerzo presupuestario para el financiamiento de las acciones en el marco del Programa PROCALIDAD/Unión Europea, por la cantidad de US \$655,435.00; del cual para el período de enero a mayo se destinan US \$513,961.25 generando un presupuesto modificado de US \$2,662,776.25 a mayo 2014; de éste se tuvo una ejecución de US \$2,407,831.81 que incluye una ejecución proyectada para los meses de abril y mayo, lo cual representa una ejecución de 90.43%.

Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2014, más el proyectado de abril a mayo 2014

(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	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5=3+4)	6=5/2 * 100
51	Remuneraciones	1,754,181.00	1,927,311.00	1,033,849.59	779,514.08	1,813,363.67	94.09%
54	Bienes y servicios	335,529.00	645,960.25	168,299.21	346,517.12	514,816.33	79.70%
55	Gastos financieros y otros	43,980.00	51,380.00	38,639.63	12,740.37	51,380.00	100.00%
61	Inversión en activos fijos	15,125.00	38,125.00	1,996.39	26,275.42	28,271.81	74.16%
	TOTAL GENERAL	2,148,815.00	2,662,776.25	1,242,784.82	1,165,046.99	2,407,831.81	90.43%

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 que se acompañan de la **Defensoría del Consumidor**, que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2013 y 2012, el Estado de Rendimiento Económico, el Estado de Flujo de Fondos y el Estado de Ejecución Presupuestaria por los años que terminaron en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros.

La administración de la Defensoría 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. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros, que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) y Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Dichas normas requieren que cumplamos con los requisitos éticos, así como planear y efectuar la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los Estados Financieros están libres de errores significativos. Una auditoría implica efectuar 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 en los estados financieros, ya sea por fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros por la Defensoría, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean



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

adecuados en las circunstancias, pero no para expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Defensoría. Una auditoría también incluye evaluar 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.

No tenemos un programa de revisiones de control de Calidad efectuado por una organización externa no afiliada como lo requiere la sección 2, párrafo 2.7. De las Normas de Auditoría Gubernamental citadas, porque el programa no es ofrecido por organizaciones profesionales en El Salvador.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

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 2013, y de su desempeño financiero y sus flujos de fondos por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Principios de Contabilidad Gubernamental y Normas Contables promulgados por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dependencia del Ministerio de Hacienda.


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 regulaciones aplicables, en consecuencia hemos emitido nuestros informes de fecha 19 de Marzo de 2014, los cuales son parte integral 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, 19 de Marzo de 2014




MURCIA & MURCIA S. A. DE C. V.
AUDITORES Y CONSULTORES
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Director Presidente
Registro No. 704



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)



	<u>2013</u>	<u>2012</u>
RECURSOS		
FONDOS	\$ 64,304	\$ 67,047
Disponibilidades	61,028	64,973
Anticipo de Fondos	<u>3,276</u>	<u>2,074</u>
Inversiones Financieras	734,497	1,227,028
Inversiones en Existencias	106,102	121,245
Inversiones en Bienes de Uso	2,427,521	2,472,165
Inversion en Proyectos y Programas	<u>488,786</u>	<u>462,596</u>
TOTAL RECURSOS	\$ 3,821,210	\$ 4,350,081
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente	\$ 39,265	\$ 56,321
Depósitos de Terceros	\$ 38,615	\$ 43,693
Depósitos en Retenciones Fiscales	290	6,628
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	<u>360</u>	<u>6,000</u>
Financiamiento de Terceros	\$ 713,259	\$ 1,096,958
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 157,449	\$ 205,651
Acreedores Monetarios por Pagar	<u>555,810</u>	<u>891,307</u>
PATRIMONIO ESTATAL	\$ 3,068,686	\$ 3,196,802
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	482,576	482,576
Resultado de Ejercicios Anteriores	818,348	386,045
Resultado del Ejercicio	(124,441)	432,303
Detrimento Patrimonial	<u>(5,346)</u>	<u>(1,670)</u>
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	\$ 3,821,210	\$ 4,350,081



Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta



Lic. Germán Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera



Licda. Ana Silvia Vásquez González
Contadora Institucional


MURCIA & MURCIA, S. A. de C.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)


	<u>2013</u>	<u>2012</u>
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 6,268,045	\$ 6,749,956
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,261,114	5,091,705
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	1,005,753	1,621,047
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	<u>1,178</u>	<u>37,204</u>
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 6,392,486	\$ 6,317,653
Gastos en Personal	4,647,761	4,662,179
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	1,384,572	1,347,905
Gastos en Bienes Capitalizables	48,682	17,454
Gastos Financieros y Otros	12,150	5,399
Costos de Ventas y Cargos Calculados	212,080	236,850
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	<u>87,241</u>	<u>47,866</u>
RESULTADO SUPERÁVIT (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ <u>(124,441)</u>	\$ <u>432,303</u>


 Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
 Presidenta





 Lic. German Acevedo Santamaría
 Jefe de la Unidad Financiera




 Licda. Ana Silvia Vásquez González
 Contadora Institucional






 Murcia & Murcia, S. A. de C. A.
 Registro No. 1306
 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 2013 Y 2012
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ 64,973	\$ 318,081
Fuentes Operacionales	\$ 6,583,050	\$ 5,993,041
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	\$ 4,866,977	\$ 4,653,920
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	704,723	967,042
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	1,011,350	372,079
Usos Operacionales:		
Acreeedores Monetarios por:	\$ 6,568,736	\$ 6,236,967
Remuneraciones	\$ 4,584,452	\$ 4,507,883
Adquisiciones de Bienes y Servicios	829,249	810,214
Gastos Financieros y Otros	39,616	61,235
Inversiones en Activos Fijos	92,446	230,715
Operaciones de Ejercicios Anteriores	1,022,971	626,920
RESULTADO OPERACIONAL NETO	\$ 14,314	\$ (243,926)
Fuentes no Operacionales	\$ 80,816	\$ 148,339
Anticipos a Empleados	\$ 11,764	\$ 35,100
Anticipos por Servicios	56	1,168
Anticipo a Proveedores	3,674	315
Depositos Ajenos	27,097	76,758
Depósitos Retenciones Fiscales	24,500	17,485
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	13,725	17,513
Usos no Operacionales	\$ 99,075	\$ 157,520
Anticipos a Empleados	\$ 12,971	\$ 37,157
Anticipos por Servicios	50	6
Anticipo a Proveedores	3,677	319
Depositos Ajenos	32,174	97,569
Depósitos Retenciones Fiscales	30,838	10,926
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	19,365	11,543
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	\$ (18,259)	\$ (9,181)
DISPONIBILIDADES FINALES	\$ 61,028	\$ 64,973


 Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
 Presidenta


 Licda. Ana Silvia Vásquez González
 Contadora Institucional



 Lic. Germán Acevedo Santamaría
 Jefe de la Unidad Financiera

Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
 Registro No. 1306
 Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
 Registro No. 704



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2013		2012	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
INGRESOS	\$ 6,435,597	\$ 6,266,867	\$ 6,786,408	\$ 6,712,752
Transferencias Corrientes del Sector Público	\$ 5,412,335	\$ 5,261,114	\$ 5,124,338	\$ 5,091,705
Transferencias de Capital	1,023,262	1,005,753	1,662,070	1,621,047
Menos:				
EGRESOS	\$ 6,435,597	\$ 6,259,025	\$ 6,786,408	\$ 6,706,288
Remuneraciones	\$ 4,776,646	\$ 4,647,761	\$ 4,666,814	\$ 4,662,179
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,377,329	1,333,458	1,495,385	1,449,456
Gastos Financieros y Otros	46,500	43,722	62,778	62,081
Inversiones en Activos Fijos	235,122	234,084	561,431	532,572
TOTAL DIFERENCIA	\$ 0	\$ 7,842	\$ 0	\$ 6,464


Licda. Yandi Guadalupe Urbina González
Presidenta




Lic. Germán Acevedo Santamaría
Jefe de la Unidad Financiera



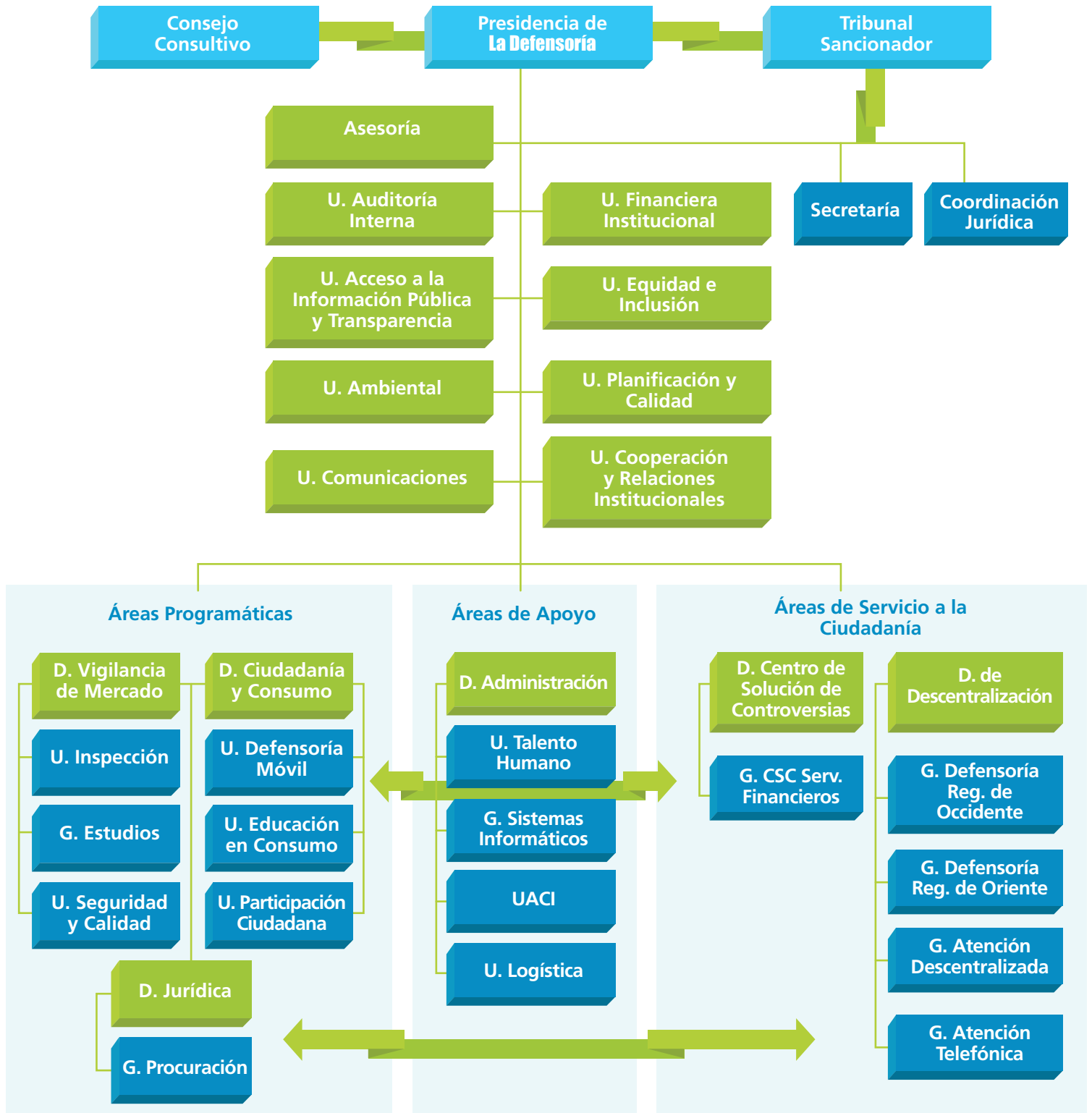

Licda. Ana Silvea Vásquez González
Contadora Institucional




Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Registro No. 704



V. Organigrama



VI. Consejo Consultivo

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
universidades acreditadas*



Julio César Arroyo Chavarría
*Representante de la
empresa privada*



Ana Carolina Paz Narváez
*Representante de las
asociaciones de consumidores
acreditadas*

Suplentes:



Rodolfo Antonio Tejada Ruiz
*Representante de
universidades acreditadas*



**Daysi Lorena Cruz
Heredia de Amaya**
*Representante de la
empresa privada*



Edgardo Carrillo Peña
*Representante de
las asociaciones de consumidores*

VII. Tribunal Sancionador



Ivette Elena Cardona Amaya

Presidenta

.....

José Antonio Basagoitia Martínez

Primer vocal

.....

Luis Alonso Ramírez Menéndez

Segundo vocal

VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

Presidenta

Yanci Guadalupe Urbina González

Asesores

Rogelio Antonio Canales Chávez

Sonia Ivett Sánchez Cuéllar

Unidades Staff

Auditoría Interna

Ambiental

Financiera Institucional

Planificación y Calidad

Comunicaciones

Acceso a la Información y Transparencia

Cooperación y Relaciones Institucionales

José Moreno Moreno

Nery Carolina Amaya Guzmán

Germán Acevedo Santamaría

Carlos Alberto Pleitez Fuentes

Fausto Ernesto Valladares Portillo

Aída Elena Funes Rivas

Pedro Martín García Vallecillo*

Áreas Programáticas

Dirección de Vigilancia de Mercado

Dirección de Ciudadanía y Consumo

Dirección Jurídica

Ana Ella Gómez Flores

José Ulises Orellana Alas

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

*En funciones hasta el 31 de marzo 2014.

Política de Calidad

“Nuestro compromiso es la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos, de forma oportuna, eficaz, con calidez y cercana a los consumidores. Para ello, nos basamos en la ética, experiencia y capacidad del personal y en la eficacia del sistema de Gestión de Calidad”.

Objetivos de la Calidad

Objetivo General:

Satisfacción de los usuarios y usuarias.

Objetivos Específicos:

- Prestar servicios oportunos
- Prestar servicios eficaces
- Prestar servicios con calidez y
- Prestar servicios cercanos a los consumidores.

Objetivo General:

Mejora continua de los servicios.

Objetivos Específicos:

- Eficacia de la formación
- Eficacia del Sistema de Gestión de la
Calidad



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.

www.defensoria.gob.sv



**Defensoría
del Consumidor**

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN



Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES

JUNIO 2013 - MAYO 2014