



# Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES  
JUNIO 2012 - MAYO 2013



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN





# Defensoría del Consumidor

INFORME DE LABORES  
JUNIO 2012 - MAYO 2013



GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

“El trabajo sistemático de la Defensoría, da sus frutos y permite corregir las innumerables anomalías y abusos que se generan en el proceso de comercialización y que siempre afectan a los usuarios.”

Fragmento del mensaje del 15 de marzo de 2010, durante el Foro Presidencial de Protección de Usuarios y Usuarías de Servicios Financieros: Avances y Desafíos.



**Mauricio Funes**

*Presidente  
República de El Salvador*



## **Equipo redactor**

Fausto Valladares

Sonia Ivett Sánchez Cuéllar

Yanci Guadalupe Urbina González

---

## **Colaboración**

Ana Ella Gómez Flores

Ariela Lynette García Méndez

Ada Aurora Marquina Arce

Camila Andrea Goitia Álvarez

Carlos Enrique Vargas Gálvez

Diana Verónica Burgos

Germán Acevedo Santamaría

Hazel Linnette Montes Iraheta

Ivette Elena Cardona Amaya

José Ulises Orellana Alas

José Ernesto Montoya Martínez

Julio Ernesto Sigüenza Tobar

Julio Humberto Aquino Castillo

Marina Mélida Mancía Alemán

Nancy Carolina Galdámez Coca

Oscar Joaquín Ortíz Montano

Walter Iván Galdámez García

Yanci del Carmen Gallo Cáceres

---

## **Fotografías**

Carlos Argueta

Fausto Valladares

Patricia Evelyn Salinas

Sandra Margarita Portillo

Wilfredo Moreno Torres

---

## **Diseño y diagramación**

Celdas Estudio

---

Mayo 2013

1,000 ejemplares

---

# Índice

<b>I. Mensaje de la Presidenta de la Defensoría del Consumidor.</b>	<b>6</b>
<b>II. Principales Logros de la gestión.</b>	<b>9</b>
1. Información y transparencia de mercados.	10
2. Educación para el consumo y el ejercicio de ciudadanía.	12
3. Vigilancia de mercados.	16
4. Acercamiento y ampliación de servicios.	26
5. Atenciones brindadas.	32
6. Protección del bolsillo de las personas consumidoras.	36
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.	46
10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.	53
11. Fortalecimiento y desarrollo institucional.	57
<b>III. Ejecución presupuestaria.</b>	<b>65</b>
<b>IV. Estados Financieros Auditados.</b>	<b>66</b>
<b>V. Organigrama.</b>	<b>72</b>
<b>VI. Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor.</b>	<b>73</b>
<b>VII. Tribunal Sancionador de La Defensoría.</b>	<b>74</b>
<b>VIII. Personal que ocupa puestos de dirección.</b>	<b>75</b>



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

En el cuarto año de la administración del Presidente Mauricio Funes, la **Defensoría del Consumidor** presenta importantes avances en materia de protección de los derechos de las y los consumidores. El compromiso y la voluntad del gobierno de la República se han materializado en cambios positivos para la vida de los ciudadanos y ciudadanas consumidoras mediante la puesta en operación de diversos instrumentos y mecanismos de protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Es relevante colocar como uno de los más importantes cambios en beneficio de la ciudadanía consumidora, la aprobación de la primera reforma a la Ley de Protección al Consumidor vigente desde el año 2005 y con ello, ampliar y fortalecer la protección efectiva de los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores y consumidoras.

Esta reforma, adicionó y perfeccionó artículos que mejoran la protección de derechos económicos y sociales de los consumidores teniendo en cuenta las nuevas prácticas y modalidades del mercado. Destaca, la ampliación de derechos básicos de las personas consumidoras, se integra por primera vez en nuestro país, el derecho de retracto, se regulan las comisiones y recargos en materia de servicios financieros y la venta a plazos; así como el derecho a una garantía legal para bienes y servicios, entre otros.

Además la reforma establece nuevas responsabilidades a proveedores y fortalece la protección de los consumidores y consumidoras ante prácticas abusivas. Es importante señalar que hay un significativo número de artículos reformados para mejorar el funcionamiento y eficiencia de **La Defensoría** y robustecer los procedimientos de resolución de conflictos.

Sin duda alguna, la nueva Ley de Protección al Consumidor es un importante legado de este gobierno para la ciudadanía. Es justo reconocer que fue posible también por el decidido apoyo y concurso de la honorable Asamblea Legislativa, particularmente de la Comisión de Economía.

Es de resaltar que por segundo año consecutivo, **La Defensoría** se encuentra entre las 10 instituciones que ocupan la primera posición en el ranking de transparencia en el sector público. Este hecho refleja una actuación institucional abierta al público y comprometida con un nuevo estilo de hacer gobierno, basado en una gestión transparente y proba, con servicios públicos brindados con calidad y calidez, eficacia y cercanos a la ciudadanía, procurando satisfacción en la ciudadanía consumidora que hace uso de los servicios de la **Defensoría del Consumidor**.

Un hito histórico en este período para la población consumidora es la entrada en vigencia de la Ley de Medicamentos y sus reglamentos. Es un anhelo largamente esperado contar con medicamentos a precios accesibles y de calidad. En concordancia con este legítimo interés de la ciudadanía salvadoreña, **La Defensoría** ha dispuesto su mejor esfuerzo institucional en el cumplimiento de la Ley de Medicamentos y particularmente del precio máximo de venta al público de los medicamentos. Para ello, se encuentra en plena ejecución el Plan de Inspecciones de Medicamentos, con el cual **La Defensoría** al tiempo que vigila el mercado de medicamentos, se asegura que la población sea efectivamente beneficiada por medio de la disminución esperada de los precios de los medicamentos.

Otro significativo avance en la protección del consumidor, es la labor de **La Defensoría** en la vigilancia de la calidad, inocuidad y contenido neto de los productos alimenticios. Sin duda, **La Defensoría** ha incrementado su capacidad instalada para vigilar el funcionamiento del mercado de alimentos. Este avance ha contado con el apoyo del Programa PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea.

Es una satisfacción señalar que en el período informado **La Defensoría** ha realizado 3,505 inspecciones en establecimientos de proveedores; desarrollado análisis de calidad e inocuidad en 20 alimentos, análisis de contenido neto en 30 productos alimenticios y verificado la normativa de etiquetado en 15 productos alimenticios. Los resultados de esta labor de vigilancia del mercado de alimentos han sido informados oportunamente a la ciudadanía a través de suplementos dispuestos en los periódicos de mayor circulación en nuestro país.

Los resultados que hoy presentamos responden al arduo y meticuloso esfuerzo del talento humano que conforma **La Defensoría**. También son el resultado del sólido accionar del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y del solidario aporte de las instituciones cooperantes como, PROCALIDAD/UE, BCIE, CASALS/USAID y de COMPAL/UNCTAD. El respaldo de la población y el acompañamiento de las Asociaciones de consumidores y consumidoras en nuestro trabajo diario suman a esta invaluable labor.

A todos y todas ustedes, artífices e inspiración de los avances presentados, nuestros infinitos agradecimientos y la reiteración de que el compromiso continua.

**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

La **Defensoría del Consumidor** realizó 174 sondeos de precios, un 45.38% más que el año anterior, a productos como granos básicos, frutas, verduras, medicamentos, costo de envío de remesas, harina de trigo, útiles escolares y fertilizantes, entre otros, con el objetivo de proteger el bolsillo y facilitar información oportuna a la ciudadanía consumidora, que le permita hacer mejores elecciones de compra.

Adicional a estos productos, se realiza el tradicional ¿Quién es quién en los precios? que consiste en un comparativo de precios sobre productos de consumo masivo, ofrecidos al público básicamente en supermercados. Estos resultados permiten monitorear el comportamiento de precios en el mercado y constituyen información socialmente útil que se pone a disposición de la ciudadanía.



**Sondeos de precios por producto**

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

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

Con este propósito se realizaron 13,022 visitas a distintos establecimientos comerciales donde se venden los productos monitoreados, de acuerdo con el detalle siguiente:

### Sondeos de precios por número de establecimientos visitados

Sondeo de precios	Número de establecimientos visitados												Total
	2012							2013					
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	
Útiles escolares	-	-	-	-	-	-	-	328	-	-	-	-	328
Harina de trigo	41	42	472	488	502	284	167	214	207	162	265	212	3,056
Envío de remesas	26	26	26	26	-	26	26	26	26	26	26	26	286
¿Quién es quién en los precios?*	37	33	32	31	35	35	40	-	42	41	35	35	396
Medicamentos	36	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	72
Productos básicos en supermercados	28	29	50	28	58	75	118	167	182	137	220	176	1,268
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	236	352	379	342	493	562	579	718	786	552	910	728	6,637
Fertilizantes	96	279	177	183	163	-	-	-	-	-	-	81	898
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>797</b>	<b>1,136</b>	<b>1,098</b>	<b>1,251</b>	<b>982</b>	<b>930</b>	<b>1,453</b>	<b>1,243</b>	<b>918</b>	<b>1,456</b>	<b>1,258</b>	<b>13,022</b>

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

Es relevante señalar que con relación al período anterior, se incrementó en un 42.73% el total de visitas realizadas a los establecimientos, lo cual refleja una mayor presencia de **La Defensoría** en el terreno.

## Difusión masiva de los sondeos

La información recopilada a través de los sondeos de precios ha sido ampliamente difundida mediante publicaciones periódicas en el Observatorio de Precios, en el sitio Web de **La Defensoría**, a través de las redes sociales, así como mediante conferencias de prensa, entrevistas y una presencia continua en los distintos medios de comunicación social.

El Observatorio de Precios es un medio de información puesto a disposición de las y los consumidores desde diciembre de 2012; en éste se pueden realizar consultas de precios de 172 productos de alto consumo, resultado de los sondeos que realiza semanalmente **La Defensoría**. El Observatorio de Precios puede consultarse en 3 portales web:

- [www.observatoriodeprecios.gob.sv](http://www.observatoriodeprecios.gob.sv)
- [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)
- [infoutil.gobiernoabierto.gob.sv](http://infoutil.gobiernoabierto.gob.sv)

Estos presentan precios promedio, precios por debajo y por encima de ese promedio. Esta información se actualiza periódicamente cada semana.

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





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



Un objetivo estratégico de **La Defensoría** es promover el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de los derechos de los consumidores y las consumidoras. Este objetivo va de la mano del mandato de Ley que señala que la **Defensoría del Consumidor** debe promover la educación y formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo a efecto de prevenir las vulneraciones a los derechos de los consumidores.

### Educación para el consumo en la escuela

Una vía para avanzar como país en ese camino, es la de potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores. Para ello, en el período informado se implementó el proyecto de incentivo al consumerismo juvenil en una acción coordinada entre **La Defensoría** y el Ministerio de Educación (MINED) a través de 8 instituciones educativas de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y Sonsonate; y, la Universidad Pedagógica de El Salvador (UPED).

Los temas sobre los que se capacitó 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, telefonía y juventud, uso racional del agua y la energía eléctrica, entre otros. Los 339 estudiantes capacitados han generado un efecto multiplicador, instruyendo a su vez a 2,935 estudiantes de otros centros educativos públicos.

En los primeros cinco meses del 2013, el Proyecto Jóvenes Consumeristas se cualificó y convirtió en el Programa "Consumeristas en Acción", con el cual se amplió el trabajo a 10 nuevos grupos juveniles incluyendo a 252 nuevos estudiantes de centros educativos públicos y de comunidades de Nueva Concepción, Chalatenango; Sensuntepeque, Cabañas; San Vicente; Zacatecoluca, La Paz; Santa Ana; La Libertad y San Salvador.

Con el fin de introducir metodologías innovadoras que posibiliten un abordaje efectivo de temas de consumo sostenible en la currícula de los centros educativos, en coordinación con el Ministerio de Educación, se desarrollaron 4 talleres regionales sobre metodologías activas del aprendizaje por proyectos aplicados al consumo sustentable, los cuales fueron dirigidos a 168 educadores entre asistentes técnicos pedagógicos, directores formadores, docentes de educación básica, media y docentes líderes en sus comunidades, quienes a su vez, multiplicaron la metodología del aprendizaje por proyectos desarrollando 7 talleres departamentales dirigidos a docentes y directores de 294 Centros Educativos. Además, se validó en 7 Círculos de Alfabetización de El Paisnal, Guazapa y el Área Metropolitana de San Salvador, el Cuadernillo para el Alfabetizador.

## Capacitación y difusión de derechos

Como parte de las acciones para promover el ejercicio de ciudadanía, **La Defensoría** atendió 26 solicitudes de jornadas explicativas y capacitaciones, que en conjunto permitieron llegar a 1,825 personas. Es importante destacar que las temáticas desarrolladas versaron sobre derechos del consumidor, presupuesto familiar, medios alternos de solución de conflictos. Fueron beneficiadas con estas capacitaciones instituciones de educación media y superior, instituciones de gobierno e iglesias.

En noviembre de 2012 se desarrolló el Foro sobre Reformas a la Ley de Protección al Consumidor, evento en el que participaron 24 asociaciones y organizaciones de consumidores con un total de 60 delegados de las mismas. En este marco, también se desarrolló un coloquio, en el que participaron 25 asociaciones con 50 delegados en total.

Para conmemorar el Día Nacional y Mundial de los Derechos del Consumidor el 15 de marzo de 2013, **La Defensoría** realizó la conferencia titulada: “Reformas a la Ley de Protección al Consumidor”, la cual estuvo enfocada a informar a la población, en especial a las asociaciones y organizaciones de consumidores sobre las reformas aprobadas a la Ley; el evento contó con la participación de 23 asociaciones y organizaciones de consumidores.

Para proteger la salud y seguridad en el consumo, la **Defensoría del Consumidor** también realizó 8 talleres de divulgación de normas técnicas vigentes en el sector de alimentos, dirigidos a los sectores de: aceites y grasas, bebidas no carbonatas sin alcohol, lácteos, cafetines escolares, restaurantes y hoteles, y proveedores de alimentos preempacados, logrando capacitar 312 personas empleadas en 199 empresas, con el apoyo del programa PROCALIDAD auspiciado por la Unión Europea.





## Talleres de divulgación de normas técnicas a proveedores

De junio 2012 a mayo 2013

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

Como parte de la estrategia que se utiliza para informar y educar a la población consumidora y a los proveedores para que conozcan sus derechos y deberes, **La Defensoría** distribuyó 196,021 materiales con contenido educativo, 18,716 materiales informativos y 21,723 artículos promocionales.

## Promoviendo la organización de las y los consumidores

En el marco del fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones y organizaciones de consumidores, **La Defensoría** ha consolidado el trabajo coordinado, el diálogo y el acompañamiento con 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); además se acompañó la formación de 3 nuevos Grupos Gestores de Consumidores de Ilobasco, Cabañas; San Miguel; y, San Alejo, en el departamento de La Unión.

Las organizaciones de consumidores son instancias comunitarias establecidas para gestionar la solución de problemas de consumo de las localidades que representan, así como para formarse e informarse sobre temas



estratégicos de consumo. Vale destacar que en la agenda de trabajo de las organizaciones figuró el proceso de reformas de la Ley de Protección al Consumidor; desarrollándose 53 reuniones con 29 asociaciones y 3 grupos gestores de consumidores.

Asimismo, para fortalecer la presencia y el quehacer de las asociaciones de consumidores en sus territorios, se han realizado jornadas de trabajo de Defensorías móviles con la participación activa de las siguientes asociaciones (7): Asociación de Seguridad Ciudadana de San Martín, Asociación de Seguridad Ciudadana de Tonacatepeque, Asociación Defensora de Consumidores de Texacuangos, Asociación de Seguridad Ciudadana de Panchimalco, Asociación de consumidores de Tacuba, Asociación de Consumidores de Santa Elena y Grupo Gestor de Ilobasco. También, se desarrolló un taller sobre Formulación y Gestión de Proyectos en el que participaron 25 Asociaciones con un total de 58 representantes de las mismas.

**La Defensoría** ha facilitado la elaboración y seguimiento de planes de trabajo para el fortalecimiento de 16 asociaciones de consumidores.

## Casos colectivos

Resultado de la labor de trabajo conjunto, **La Defensoría** orientó a las asociaciones de consumidores en el levantamiento de 5 denuncias de casos colectivos; de ellos, 3 estuvieron vinculados al sector de agua potable y 2 estuvieron relacionadas con el sector de energía eléctrica.

En relación a la problemática de agua potable **La Defensoría** contribuyó a resolver la controversia entre el Comité de vecinos El Espinal del municipio de San Rafael Cedros contra la Asociación comunitaria que brinda el servicio en la localidad. La solución de la problemática lograda con la intervención de **La Defensoría** benefició a 150 personas consumidoras.

Por su lado, **La Defensoría** brindó apoyo al grupo gestor de Ilobasco en el proceso legal emprendido en un caso colectivo que involucra a 1,200 consumidores de seis zonas de la localidad. El caso se encuentra en análisis del Tribunal Sancionador de **La Defensoría** a la espera de resolución.

**La Defensoría** acompañó a la Asociación de Consumidores de Apopa en la gestión colectiva de servicio de agua potable suministrado por ANDA que afectaba a 650 personas consumidoras de la colonia El Salvador, Apopa. A esta fecha, el caso fue resuelto, por medio de un avenimiento realizado con el apoyo del Centro de Solución de Controversias de la **Defensoría del Consumidor**.

En materia de energía eléctrica **La Defensoría** acompañó las gestiones de la Asociación de Seguridad Ciudadana de San Martín relacionadas al levantamiento de denuncias colectivas sobre problemática de cortes de energía eléctrica y variación de voltaje; la problemática fue resuelta positivamente beneficiando a 190 consumidores del Reparto Los Ángeles del municipio de San Martín.

Del mismo modo, **La Defensoría** acompañó y asesoró al Comité de Consumidores de San Bartolo, Ilopango, para resolver la problemática generada por el transformador de la fábrica ABX Industrias que perjudicaba a las colonias Cuscatlán, Granados y San Francisco del municipio de Ilopango. El caso fue resuelto a favor de 1,500 personas consumidoras residentes en las referidas colonias por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).





# 3 Vigilancia de mercados



## Auditorías

Durante el período que se informa, **La Defensoría** realizó un total de 4 auditorías a diferentes empresas en los sectores financiero y casas comerciales, con la finalidad de identificar prácticas o conductas que afecten los intereses económicos de las y los consumidores, o atenten sus derechos consagrados en la Ley de Protección al Consumidor (LPC). Destacan en este ámbito de actuación:

### Auditoría a casas comerciales

Entre agosto de 2012 y marzo de 2013, como parte del seguimiento a los planes institucionales se realizó un Estudio Técnico Financiero de la cartera de créditos de tres casas comerciales, estas fueron: a) GMG El Salvador, S.A. de C.V. (Almacenes Prado y Gallo más Gallo); b) OMNISPORT, S.A. de C.V.; y, c) UNICOSERVI, S.A. de C.V. (este último administra la cartera de créditos generada de las ventas de UNICOMER, S.A. de C.V., la que a su vez concentra a La CURACAO, TROPIGAS, RADIO SHACK y OPTICAS CURACAO), con la finalidad de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en lo relacionado con el cobro de intereses y otros cargos realizados a los clientes de las referidas empresas.



El período evaluado comprendió desde enero de 2007 a junio de 2012, para todos los casos, dando así continuidad a una primera fase del proceso de auditoría que finalizó en mayo 2012.

Con la auditoría realizada se dio continuidad al proceso de revisión de una porción de créditos del período enero de 2007 a diciembre de 2009; se corroboró la devolución a los consumidores afectados identificados en la primera auditoría y se amplió la revisión del período de enero de 2010 a junio de 2012.

**La Defensoría** encontró indicios de posibles infracciones a la Ley referidos a inconsistencias en la base de cálculo de intereses de años bisiestos, cobro de intereses sobre intereses e identificación de cláusulas abusivas en los contratos. Los hallazgos identificados podrían constituir, a su vez, posibles cobros indebidos, por lo que los resultados de las auditorías darán lugar al ejercicio de las acciones administrativas ante el Tribunal Sancionador, para que en esa instancia sean valorados y se determinen, en su caso, las responsabilidades correspondientes.

### Auditoría a proveedor del sector financiero

Entre junio y noviembre de 2012, se realizó auditoría a la cartera de créditos de La Hipotecaria, S.A., con el propósito de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente en lo relacionado con el cobro de intereses y cargos realizados a los clientes.

La auditoría encontró indicios de posibles infracciones a la Ley, por inconsistencias en la base de cálculo de intereses en relación con el año calendario, cobro de comisiones “por manejo de seguros”, “por servicios”, y de cuotas anticipadas denominadas “prepagos”, así como recargos por pago anticipado. Los hallazgos identificados podrían constituir, a su vez, posibles cobros indebidos a ser determinados en la instancia correspondiente.



En adición a lo anterior, se identificaron prácticas empresariales contrarias al interés de los usuarios de la entidad financiera auditada, relacionadas con el cobro duplicado de seguros para la consolidación de deudas y seguros de daños.

De los resultados de la auditoría se realizarán las acciones administrativas correspondientes, las cuales incluyen remitir al Tribunal Sancionador, los posibles constitutivos de infracción a la Ley de Protección al Consumidor, para que en esa instancia sean valorados los resultados y se continúe con el respectivo procedimiento sancionatorio.

## Inspecciones

Para verificar el cumplimiento de los proveedores de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y las Normas Salvadoreñas Obligatorias, y evitar prácticas que afecten los intereses de las y los consumidores, entre junio 2012 y mayo 2013, **La Defensoría** realizó un total de 3,505 inspecciones a diversos establecimientos comerciales, como farmacias, restaurantes, hoteles y centros recreativos, supermercados, tiendas mayoristas, tiendas de conveniencia y empresas lotificadoras, almacenes de ropa, zapatos y accesorios, almacenes de muebles y electrodomésticos, entre otros. Las inspecciones realizadas por **La Defensoría** también contribuyen a garantizar calidad y contenido de productos y servicios ofrecidos a consumidores.

Como se observa en el siguiente cuadro a raíz de estas inspecciones se encontraron hallazgos de incumplimientos a la ley 1,333 establecimientos comerciales, lo cual representa un 38.03% del total de inspecciones realizadas en dicho periodo.

### Inspecciones realizadas por región

De junio 2012 a mayo 2013\*

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

\*Con proyecciones a mayo.

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) Venta a precio superior al ofertado (diferencia entre el precio a la vista y el precio facturado en caja), Art. 43 b; y, 3) Productos sin fecha de vencimiento, Art. 28.

En términos porcentuales los resultados de las inspecciones reportan que en los supermercados **La Defensoría** encontró el dato más alto de hallazgos de incumplimientos con un 71.43%.



## Inspecciones por tipo de proveedor

De junio 2012 a mayo 2013\*

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

\*Con proyecciones a mayo.

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

Por primera ocasión, en el plan operativo anual de inspecciones se incluyó como nuevos sectores a ser inspeccionados las cafeterías y tiendas en centros educativos privados, así como el sector de venta de muebles y electrodomésticos particularmente en las garantías otorgadas. Se atendieron además denuncias de la ciudadanía consumidora referidas a cobros extras por pagar con tarjeta de debito en farmacias.

Con relación al período junio 2011 a mayo 2012, se observa que el total de inspecciones realizadas ha mostrado un incremento del 15.11% en el último periodo.

Es relevante señalar que el porcentaje de inspecciones con hallazgo, se redujo del 50% informado en junio 2011 a mayo 2012, al 38.03% en junio 2012 a mayo 2013.

Se constató que en 547 establecimientos inspeccionados se encontró variados productos a la venta del público consumidor, con fecha de vencimiento expiradas. Entre los aderezos, las bebidas no carbonatadas, las boquitas y galletas y golosinas, concentran el 65.62% de los productos vencidos encontrados en las inspecciones.



## Hallazgo de producto vencido por tipo

De junio 2012 a mayo 2013

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

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

\*\* Es el medicamento que se encontró vencido.

Los alimentos vencidos fueron retirados del mercado y destruidos de forma inmediata, en cumplimiento del Art. 50 de la Ley de Protección al Consumidor.

Adicionalmente, se encontró en 173 establecimientos, productos sin precios a la vista a través de carteles, viñetas o cualquier otro medio idóneo de información.

## Verificaciones

Con el objeto de proteger la salud y la seguridad en el consumo y contribuir a una mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos, **La Defensoría** realizó 64 planes de verificación de inocuidad, calidad, contenido neto y etiquetado en alimentos.

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

Los resultados y hallazgos se presentan a continuación:

## Verificación de inocuidad y calidad de alimentos

En el período informado se realizaron **20 estudios de inocuidad y calidad** de alimentos que incluyeron la toma de muestras y análisis de laboratorio de carne de cerdo, pan de caja blanco, mermelada, mantequilla, huevo, néctares, camarones, mortadela, pollo rostizado, hamburguesas, frijoles volteados, salsa de tomate, salchicha, hielo, pan de caja integral, jamón, crema a granel, pizza, aceites y helados.

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



Gracias a la labor que realiza La Defensoría en proteger la salud y seguridad en el consumo de la ciudadanía, es pertinente destacar que el porcentaje de productos analizados que presentaron algún incumplimiento, se redujo de 56.4% informado en junio 2011 a mayo 2012, al 32.9% en el período junio 2012 a mayo 2013.

En el siguiente cuadro se presentan los hallazgos de incumplimientos en los productos investigados.

### Resultados de los estudios de inocuidad y calidad en alimentos

De junio 2012 a mayo 2013

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos con hallazgo
1	Carne de Cerdo	-	4	4	-
2	Pan de caja blanco	10	11	11	-
3	Mermelada	10	10	10	-
4	Mantequilla	4	4	2	2
5	Huevo	8	8	8	-
6	Néctares	13	13	13	-
7	Camarones	-	6	5	1
8	Mortadela	9	9	4	5
9	Pollo Rostizado	8	8	8	-
10	Hamburguesas	6	6	5	1
11	Frijoles volteados	9	9	9	-
12	Salsa de tomate	17	17	17	-
13	Salchicha	13	13	3	10
14	Hielo	4	4	4	-
15	Pan de caja integral	5	5	5	-
16	Jamón	16	16	2	14
17	Crema a granel	-	42	4	38
18	Pizza	10	10	10	-
19	Aceites	17	27	22	5
20	Helados	9	9	9	-
<b>Total</b>		<b>168</b>	<b>231</b>	<b>155</b>	<b>76</b>



## Verificación del etiquetado

Se realizaron 15 verificaciones de etiquetado en igual número de productos alimenticios tomando como base la Norma General para el Etiquetado de Alimentos Preenvasados (NSO 67.10.01:03) y las normas técnicas específicas por producto y la Ley de Protección al Consumidor.

Los resultados de los estudios de etiquetado indican la existencia de un 73.97% de incumplimientos con respecto al etiquetado de los productos verificados, por lo cual se activaron los procedimientos sancionatorios ante el Tribunal Sancionador de La Defensoría.



### Resultados de los estudios de etiquetado

De junio 2012 a mayo 2013

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos no aprobados
1	Pan de caja blanco	10	11	6	5
2	Mermelada	10	10	3	7
3	Mantequilla	4	4	1	3
4	Huevo	8	8	-	8
5	Néctares	13	13	7	6
6	Frijoles volteados	9	9	3	6
7	Salsa de tomate	17	17	12	5
8	Salchicha	13	13	2	11
9	Jamón	16	16	2	14
10	Mortadela	9	9	2	7
11	Hielo	4	4	2	2
12	Pan integral	5	5	2	3
13	Aceite	17	27	7	20
14	Helados	9	9	2	7
15	Huevo	11	41	-	41
<b>Total</b>		<b>155</b>	<b>196</b>	<b>51</b>	<b>145</b>

## 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 **30 estudios de contenido neto**, teniendo como base legal el 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 626 productos analizados, 538 aprobaron los análisis realizados, obteniendo un 85.94% de cumplimiento de la normativa de contenido neto. **La Defensoría** activó los procedimientos sancionatorios en el 14.06% que presentó incumplimientos.



## Resultados de los estudios de contenido neto en alimentos

No.	Alimento	No. de marcas verificadas	Productos verificados	Productos aprobados	Productos no aprobados
1	Colados para bebé	3	36	32	4
2	Cremas (sobre)	2	6	6	-
3	Galletas integrales	4	8	7	1
4	Gelatina	10	56	53	3
5	Granola	5	19	14	5
6	Manteca	3	5	3	2
7	Puré de papa	3	10	9	1
8	Preparados de atol	6	36	32	4
9	Sopas	5	26	23	3
10	Té helado en polvo	7	15	14	1
11	Bebidas de soya	5	12	12	-
12	Macarela	3	5	4	1
13	Fórmula infantil	7	8	8	-
14	Pan para hamburguesa	5	5	4	1
15	Coctel de frutas enlatado	6	7	7	-
16	Pan dulce alemanas	2	4	4	-
17	Pan dulce margaritas	2	2	2	-
18	Vegetales enlatados	6	11	9	2
19	Chocolate en tablillas	4	7	3	4
20	Fruta enlatada	12	16	13	3
21	Té	9	53	35	18
22	Bebidas hidratantes	4	28	25	3
23	Bebidas energizantes	8	14	14	-
24	Refrescos	8	24	18	6
25	Jugos	7	23	15	8
26	Salsa inglesa y tipo inglesa	7	16	14	2
27	Pastas y salsas de tomate	14	61	53	8
28	Miel de abeja	7	15	10	5
29	Galletas rellenas	12	56	53	3
30	Productos de pollo congelado	4	42	42	-
31	Pan árabe	1	2	0	2
32	Pan tostado	2	6	6	-
33	Tortillas de maíz	4	4	3	1
34	Tortilla de harina	2	4	3	1
35	Quesadilla	1	3	1	2
36	Semita	6	9	4	5
37	Palitos de pan	6	7	3	4
38	Arroz blanco	8	12	12	-
39	Arroz precocido	11	12	12	-
40	Frijol rojo de seda	8	17	15	2
41	Empanizador	5	11	9	2
42	Frijol rojo	5	10	10	-
43	Horchata	8	20	18	2
44	Queiquitos (pan dulce)	2	2	1	1
45	Avena	9	29	27	2
46	Papas congeladas	7	11	11	-
47	Galletas saladas	8	16	15	1
<b>Total</b>		<b>273</b>	<b>801</b>	<b>688</b>	<b>113</b>



## Estudios

**La Defensoría** realiza estudios e investigaciones sobre productos y servicios relevantes para la población consumidora con el objeto de facilitar información que le permita tomar decisiones de compra debidamente informado. En este período realizó 6 investigaciones relacionadas a sectores relevantes como: harinas, servicio de transporte aéreo, electrodomésticos y muebles, alimentos, tarjetas de membresía y telefonía.



### Estudio de las cláusulas, términos, condiciones y publicidad en páginas web de proveedores de transporte aéreo

Se realizó un análisis técnico legal de las cláusulas, términos, condiciones y publicidad de páginas electrónicas de proveedores de transporte aéreo. Dicho estudio busca responder a la necesidad de informar a los consumidores sobre diferentes aspectos relacionados con la contratación de servicios de transporte aéreo.

### Estudio comparativo sobre las condiciones y costos en la adquisición de electrodomésticos y muebles para el hogar

La finalidad del estudio es informar a las personas consumidoras sobre los costos, opciones de financiamiento y condiciones de compra relacionadas con la adquisición de productos de línea blanca, muebles y televisores durante la época navideña 2012. Con ello se da cumplimiento al eje 3 de la Política Nacional de Protección al Consumidor, referente a la difusión y acceso a la información que oriente las decisiones de consumo de las personas consumidoras.

### Análisis de coyuntura de los precios de alimentos durante el 2012

Éste estudio sintetiza los principales hallazgos en los diversos mercados de alimentos y que constituyen el objeto de interés de la **Defensoría del Consumidor** por su relevancia en la economía doméstica de las personas consumidoras, son precios puntero que la **Defensoría del Consumidor** tiene la labor de monitorear continuamente en los distintos sondeos de precio que realiza durante el año.



## Las tarjetas por membresía, infórmese y ahorre

Mediante la identificación de las tarjetas de membresías de una muestra seleccionada de diferentes empresas y respectivos descuentos ofrecidos, el estudio de tarjetas por membresía ofrece una visión en perspectiva de los costos y beneficios asociados a la compra en esta forma de pago.

## No hay almuerzo gratis: La verdad sobre las promociones de servicios paquetizados en telefonía

Mediante el análisis de las promociones de paquetes en el mercado de telecomunicaciones, el estudio ofrece un análisis de la publicidad de dichos paquetes en los que se ofertan productos conexos a la contratación de telecomunicaciones. Así mismo, el estudio busca informar a los consumidores, mediante una constatación de las tarifas y las cláusulas de contrato que median la relación de consumo, la condición en la que se adquiere un determinado bien conexo, y si éste resulta verdaderamente gratuito.

## Análisis de las condiciones de mercado de las empresas importadoras, productoras y distribuidoras de harina de trigo

La **Defensoría del Consumidor**, a raíz del monitoreo de precios que regularmente desarrolla, advirtió un incremento en el precio de venta de la harina de trigo, desde finales del mes de julio y agosto de 2012. A ese efecto y dando cumplimiento a la facultad otorgada en la Ley de Protección al Consumidor, artículo 58 f) el cual determina que **La Defensoría** tiene la competencia de realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones, se realizaron inspecciones a nivel nacional a las empresas distribuidoras y comercializadoras de harinas de trigo. El estudio en cuestión detalla las condiciones de oferta y demanda en la cadena de producción y distribución del mercado de las harinas de trigo, y las implicaciones para el consumo final en nuestro país.





# 4 Acercamiento y ampliación de servicios

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

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

Un ejemplo de acercamiento y ampliación de servicios lo constituye la **Defensoría móvil**. Esta iniciativa ha hecho posible que los servicios de la **Defensoría del Consumidor** lleguen a lugares de mayor concentración poblacional del país, entre ellos: centros comerciales, mercados y terminales de autobuses, en días y horas accesibles a grandes segmentos de población.

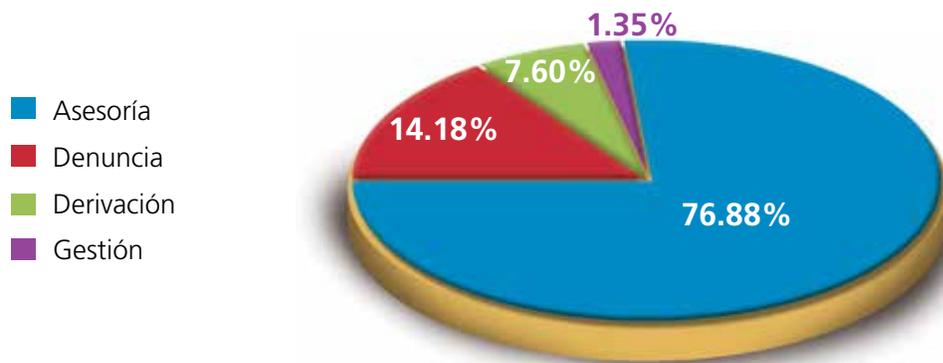
**Defensorías móviles realizadas entre junio 2012 y mayo 2013**

Departamento	Municipios cubiertos	Defensorías móviles realizadas
Santa Ana	26	32
Ahuachapán	22	25
Sonsonate	26	26
Chalatenango	25	25
La Libertad	16	16
San Salvador	22	25
Cuscatlán	8	8
Cabañas	6	6
La Paz	17	17
San Vicente	8	8
Usulután	19	19
San Miguel	26	30
Morazán	27	27
La Unión	13	13
<b>Total</b>	<b>261*</b>	<b>277*</b>

\*Con proyecciones a mayo.

En el período que se informa se realizaron 277 Defensorías móviles, visitando 261 municipios en todo el país. Durante estas jornadas se brindaron atenciones a 3,343 personas consumidoras, de las cuales 2,570 fueron asesorías; 474 denuncias; 254 derivaciones y 45 gestiones, de acuerdo con el siguiente comportamiento:

## Atenciones brindadas por Defensorías móviles



El acercamiento al lugar de residencia, de estudio o de trabajo del consumidor, que posibilita la **Defensoría móvil**, ha permitido conocer de primera mano la problemática de consumo que experimenta la población consumidora de acuerdo con la ubicación y características específicas de los territorios.

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 560 inspecciones, determinándose en 214 de ellas, algún tipo de infracciones a la Ley; asimismo se colocaron 637 afiches de Derechos en igual número de negocios inspeccionados.

Adicionalmente, en las jornadas de trabajo se entregaron 196,021 materiales educativos, 18,761 materiales informativos y 21,723 promocionales.

## Defensorías de temporada

Complementariamente en el mismo período se realizaron las “Defensorías de temporada”, que son intensas jornadas de prestación de servicios en territorios y coyunturas de alto consumo, estas temporadas son: la vacacional de Semana Santa, agostina, navideña y escolar; así como la Defensoría juliana y Defensoría novembrina.

### Defensoría Juliana

Del 17 al 26 de julio, realizando cinco jornadas en el municipio y departamento de Santa Ana, cuatro de ellas en el campo de la Feria y una en el parque Libertad en coordinación con el Gabinete de Gestión Departamental. En esta temporada, **La Defensoría** atendió a 394 personas consumidoras, brindando 343 orientaciones, 50 asesorías y una denuncia.

Otras actividades realizadas en el marco de esta Defensoría fueron las siguientes:

- Se coordinó con las Asociaciones de Consumidores “CONACCION Santa Ana” y de Seguridad Ciudadana, la participación en el Desfile de Correos.
- Se participó en el Desfile de correos, donde se entregó material educativo y promocional a la población.
- Se realizaron inspecciones en supermercados, conforme al Plan de Supermercados existente en La Defensoría.



## Defensoría Agostina

Del 27 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 productos de temporada.

La Defensoría agostina facilitó la atención de 1,174 personas consumidoras, de las cuales 275 fueron asesorías, 25 denuncias, 34 avisos de infracción y 2 derivaciones. Adicionalmente, **La Defensoría** brindó a 838 usuarios, consulta de casos, orientación de consumo e información.

Además se realizaron 289 inspecciones, detectando 34 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 realizaron 238 visitas de exhortación a expositores en CONSUMA para reiterar que es obligatorio la colocación visible de los afiches de los derechos de los consumidores; se entregaron 242 afiches.

Adicionalmente se entregaron a los visitantes de la Feria CONSUMA 21,841 materiales educativos y 4,537 artículos promocionales.

Para propiciar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, **La Defensoría** realizó previamente jornadas de capacitación dirigidas a los proveedores de bienes y servicios que se instalaron en CONSUMA, en este taller participaron 280 proveedores.



## Defensoría Novembrina

Realizada del 5 al 23 de noviembre de 2012 en San Miguel, en el marco de las fiestas patronales en honor a la Virgen de la Paz, patrona de este municipio, ocasión que **La Defensoría** consideró propicia para lograr un mayor acercamiento con la población consumidora y facilitar la prestación de nuestros servicios, y en ese sentido, se atendieron visitantes de plazas públicas, lugares de esparcimiento y juegos mecánicos. En esta temporada, **La Defensoría** brindó 313 atenciones a la población consumidora (286 orientaciones, 23 asesorías, 2 denuncias, una gestión y una derivación).



## Defensoría Navideña

De miércoles 5 a domingo 23 de diciembre de 2012 se realizaron 45 jornadas de atención en 15 municipios de alto movimiento comercial y centros comerciales más visitados.

Se instalaron puntos fijos de atención en horarios convenientes a los consumidores, comprendido entre las 11:00 a.m. y las 7:00 p.m.. En esta

temporada, **La Defensoría** concentró sus esfuerzos en brindar recomendaciones sobre la compra de alimentos, verificación de ofertas y promociones, venta de juguetes, electrodomésticos y muebles a plazo.

Se brindaron 3,243 atenciones (504 asesorías, 2,629 orientaciones, 13 derivaciones, 8 gestiones y se recibieron 89 denuncias). Además se realizaron 90 inspecciones, de las cuales 60 resultaron con hallazgos de posibles infracciones a la Ley, y se colocaron 10 afiches en los negocios inspeccionados. Se entregaron 89,392 materiales educativos, 12,321 materiales informativos y 22,918 artículos promocionales.

## Defensoría Escolar

Se ejecutó el plan Defensoría Escolar 2013 “Infórmate y ahorra” con el objetivo de proteger la economía y presupuesto familiar de las y los consumidores en el inicio de la temporada escolar.

Para tal fin se realizaron 2 sondeos de precios en librerías y 180 inspecciones de las cuales 35 resultaron con hallazgos de posibles infracciones; este esfuerzo permitió proporcionar información confiable y oportuna a padres, madres y estudiantes sobre los precios más baratos en útiles escolares y donde comprarlos, así como proteger el bolsillo de los consumidores.



En dicha temporada se realizaron 42 jornadas móviles y se visitaron 17 municipios a nivel nacional, cuyo resultado fue el siguiente: se brindaron 405 asesorías, 2,226 orientaciones, 20 derivaciones, 4 gestiones y se recibieron 52 denuncias, haciendo un total de 2,707 atenciones. Se entregaron 47,374 materiales educativos, 17,109 materiales informativos y 15,837 artículos promocionales.

## Defensoría Veraniega

Realizada del 1 al 26 de marzo de 2013. Durante esta campaña **La Defensoría** instaló puntos fijos de atención en los turicentros, playas y rutas turísticas más visitados del país, así como en centros comerciales de alta actividad comercial.



El plan incluyó además la verificación de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor en el sector de restaurantes, tiendas de conveniencia y tiendas mayoristas. Asimismo se verificó la colocación de los afiches, etiquetado en castellano, precios a la vista y fechas de vencimiento.

En dicha temporada se realizaron 29 jornadas móviles, visitando 21 municipios a nivel nacional.

Los resultados de esta actividad reportaron la atención de 1,196 personas consumidoras; 98 asesorías, 25 denuncias, 4 gestiones, 9 derivaciones y 5 orientaciones. Adicionalmente, **La Defensoría** atendió 14 avisos de infracción y brindó información a 1,041 usuarios.



## Defensoría en Línea

La “Defensoría en Línea” es una opción más que **La Defensoría** pone a disposición de la población para brindar los servicios de atención, recepción y seguimiento de denuncias “en línea”, a través del sitio [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

Este medio de atención ha permitido la prestación de 2,936 atenciones, las cuales se han clasificado de la siguiente forma: 736 denuncias; 2,131 asesorías; 38 gestiones y, 31 han sido clasificados como derivaciones. Además, se recibieron 140 avisos de infracción, los cuales fueron notificados y atendidos en forma inmediata. Se recibieron además, 30 sugerencias, las cuales ayudan a mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía. Durante el período informado se registraron 1,630 nuevos usuarios; un 48% (531) más que el registrado en el periodo junio 2011 – mayo 2012.



## Gabinetes de Gestión Departamental

Durante el período informado, **La Defensoría** participó activamente de la realización de 22 Gabinetes móviles, que son ferias de servicios institucionales de las entidades públicas del Órgano Ejecutivo con presencia en un territorio, a efecto de que la población pueda con facilidad acercarse para conocer de primera mano información y servicios atinentes a cada una de las instituciones. Estas actividades son coordinadas por las Gobernaciones Político Departamentales y se desarrollaron en ocho departamentos visitando los siguientes municipios: Ahuachapán, Santa Ana, Mejicanos, Panchimalco, San Salvador, Puerto de La Libertad, La Palma, Nueva Concepción, Cojutepeque, Nueva Guadalupe, Sesori, San Miguel, San Luis de la Reina, Uluazapa, San Francisco Gotera y Osicala.

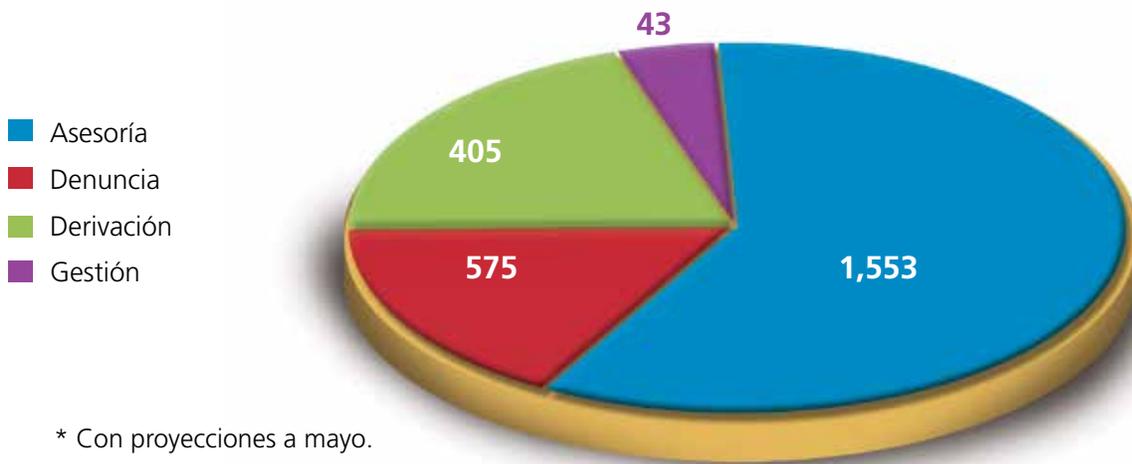
## Ventanillas Departamentales de Atención

Gracias a la efectiva implementación del Convenio Marco de cooperación entre el Ministerio de Gobernación y **La Defensoría** se brindaron servicios de atención en las Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor. Las Ventanillas funcionan en nueve cabeceras departamentales: Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cuscatlán, San Vicente, Cabañas, Usulután, Morazán y La Unión. Este servicio incluye el valioso apoyo de estudiantes en servicio social de la Universidad Panamericana, Universidad de Sonsonate, Universidad Modular Abierta, Universidad de Oriente, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero y la Universidad Gerardo Barrios.

Durante el período informado, se abrieron 2 Ventanillas Departamentales de Cabañas en Sensuntepeque; y, la de San Francisco Gotera en Morazán.

A través de las 9 Ventanillas, en el período que se informa, se brindaron un total de 2,576 atenciones. El 60.29%(1,553) fueron denuncias; 22.32%(575) asesorías; 15.72% (405) derivaciones y, el 1.67% (43) fueron gestiones.

### Atenciones brindadas en Ventanillas Departamentales\*



\* Con proyecciones a mayo.



**Yanci Urbina**, Presidenta de **La Defensoría** y **Miguel Ventura**, Gobernador Político Departamental de Morazán, inauguran oficialmente la Ventanilla de Atención al Consumidor en San Francisco Gotera, siendo ésta la novena oficina descentralizada de servicios de **La Defensoría**.



# 5 Atenciones brindadas



En el período informado, **La Defensoría** brindó un total de 60,072 atenciones con calidad y calidez a personas consumidoras que buscaron el apoyo de la institución para defender sus derechos e intereses en materia de consumo. A continuación se detallan los diferentes tipos de atención que se brindaron:

### Tipo de atenciones brindadas

De junio 2012 a mayo 2013\*

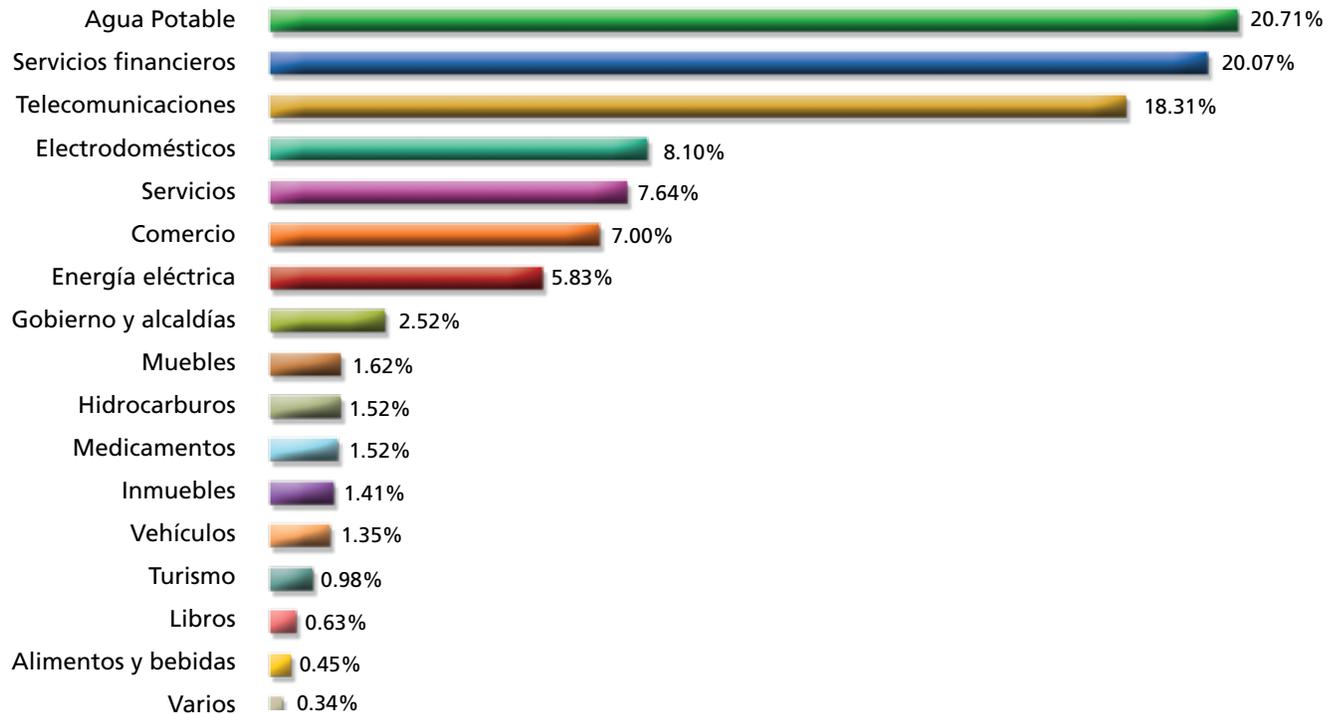
Atenciones	Total	%
Asesoría	41,930	69.80%
Denuncia recibidas	14,272	23.76%
Derivación	2,307	3.84%
Gestiones	1,563	2.60%
<b>Total</b>	<b>60,072</b>	<b>100%</b>

\*Con proyecciones a mayo.

Al desagregar las atenciones por sector, se tiene que el 20.71%; de las mismas estuvieron relacionadas con el servicio de agua potable, mientras que servicios financieros ocupan el segundo lugar con el 20.07%; seguido muy de cerca por telecomunicaciones con un 18.31%. En estos tres rubros, se concentra el 59.09% del total de las atenciones brindadas por **La Defensoría**.

## Atenciones brindadas por sector

De junio 2012 a mayo 2013\*



## Número de atenciones brindadas por sector

De junio 2012 a mayo 2013\*

Sector	Número de atenciones	Porcentaje
Agua potable	12,439	20.71%
Servicios financieros	12,054	20.07%
Telecomunicaciones	10,996	18.31%
Electrodomésticos	4,864	8.10%
Servicios	4,587	7.64%
Comercio	4,207	7.00%
Energía eléctrica	3,500	5.83%
Gobierno y alcaldías	1,517	2.53%
Muebles	971	1.62%
Hidrocarburos	912	1.52%
Medicamentos	915	1.52%
Inmuebles	850	1.41%
Vehículos	812	1.35%
Turismo	591	0.98%
Libros	378	0.63%
Alimentos y bebidas	271	0.45%
Varios	208	0.34%
<b>Total</b>	<b>60,072</b>	<b>100%</b>

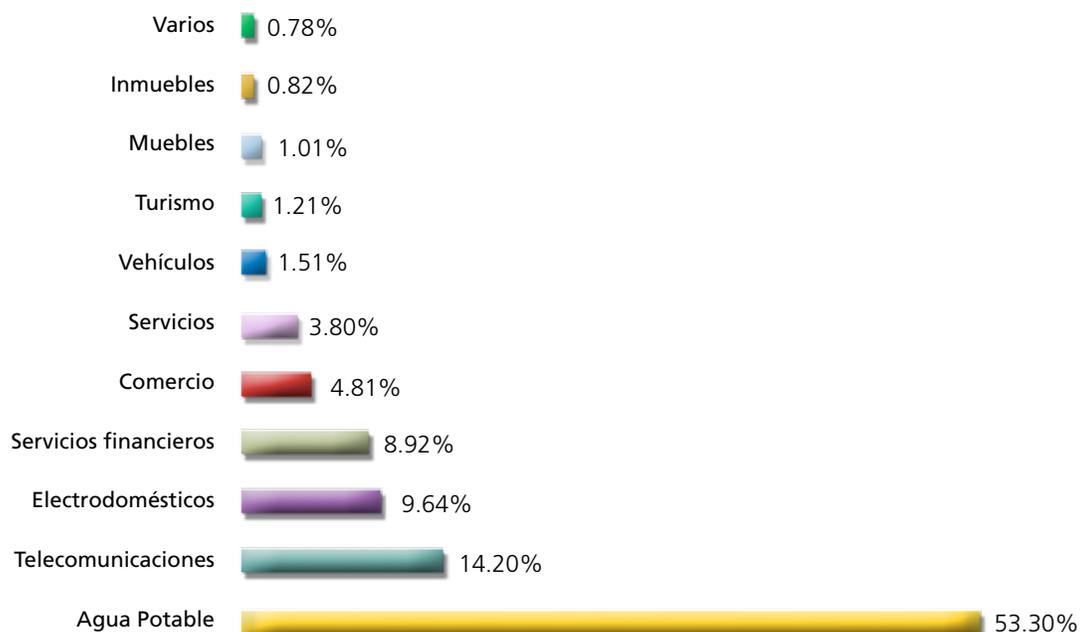
\*Con proyecciones a mayo.



En cuanto a las denuncias, el servicio de agua potable fue el más reclamado en el período con 53.30%.

### Porcentaje de denuncias atendidas por sector

De junio 2012 a mayo 2013\*



### Número de denuncias por sector

De junio 2012 a mayo 2013\*

Sector	Número de denuncias	Porcentaje
Agua Potable	7,603	53.30%
Telecomunicaciones	2,020	14.20%
Electrodomésticos	1,376	9.64%
Servicios financieros	1,273	8.92%
Comercio	687	4.81%
Servicios	538	3.80%
Vehículos	216	1.51%
Turismo	173	1.21%
Muebles	144	1.01%
Inmuebles	131	0.82%
Varios	111	0.78%
<b>Total</b>	<b>14,272</b>	<b>100%</b>

\*Con proyecciones a mayo.

Las atenciones fueron brindadas por las distintas áreas de **La Defensoría**; el centro de atención telefónica 910, recibió el 35.84% (21,531); seguido por el Centro de Solución de Controversias de San Salvador, con el 34.15% (20,512); Santa Ana, con el 11.72% (7,045); San Miguel, con el 9.31% (5,590) y, Plan de La Laguna, 8.98% (5,394).

### Atenciones brindadas por oficina

De junio 2012 a mayo 2013\*



En forma adicional a las 60,072 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	10,042
Solicitudes de información general	5,638
Denuncias no personales (avisos)	1,161
Activación de usuarios Web	350
<b>Total</b>	<b>17,191</b>

\*Con proyecciones a mayo.

Un dato relevante en cuanto a las atenciones que presta el centro de atención telefónica 910, es el porcentaje de llamadas efectivas es de 98.14%. También merece la pena destacar que de las llamadas atendidas, el 90% son contestadas en un tiempo máximo de 15 segundos de espera.





# 6 Protección del bolsillo de las personas consumidoras

De las denuncias y gestiones atendidas en este año, **La Defensoría** cerró con devolución 10,727 casos de consumidores individuales. Estas devoluciones a favor de las personas consumidoras ascendieron a un total de **US \$ 3,263,161.61 millones**.

En el período informado, el sector de agua potable, servicios financieros, electrodomésticos, telecomunicaciones y comercio concentran en su conjunto el 82.4% del total de montos recuperados.

## Detalle de montos recuperados por sector en casos individuales

De junio 2012 a mayo 2013\*

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

\*Con proyecciones a mayo.

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

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



# 7 Ejercicio de la potestad sancionadora

La Ley de Protección al Consumidor establece que para el cumplimiento de su potestad sancionadora, **La Defensoría** cuenta con un Tribunal Sancionador, que funciona de manera permanente y está integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupa el cargo de Presidente y los otros dos miembros los cargos de primero y segundo vocal.

Corresponde a este Tribunal instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, imponer sanciones o resolver lo que corresponda y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley.

En el período comprendido entre junio 2012 a mayo 2013, el Tribunal Sancionador recibió 1,530 denuncias sobre posibles infracciones a la Ley, de las cuales, 927 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 603 denuncias, han sido consecuencia de haberse agotado los medios alternos de solución de conflictos, sin que se haya resuelto la controversia surgida entre el consumidor y el proveedor en los Centros de Solución de Controversias (CSC).

El Tribunal emitió resolución final en 946 denuncias de posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, lo cual refleja un incremento del 105.65% en comparación al período anterior. Del total de casos cerrados, en cumplimiento de sus facultades sancionó 390 casos, es decir 33.56% más que el reportado en el período previo. En conjunto fueron multados con la suma de US \$1,921,588.05.

## Casos cerrados y multados por el Tribunal Sancionador

De junio 2012 a mayo 2013

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



Dentro de los casos cerrados en el período junio 2012 a mayo 2013, destacan los siguientes expedientes:

Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta en US \$
1. Telemóvil El Salvador S.A.	Telecomunicaciones	\$ 1,448,506.00
2. Banco Citibank de El Salvador S.A.	Servicios financieros	\$ 67,263.00
3. Banco Azteca El Salvador S.A. de C.V.		\$ 46,158.10
4. Equifax Centroamérica, S.A. de C.V.	Agencia de información	\$ 44,842.00
5. GMG Servicios de El Salvador S.A. de C.V.	Casas comerciales	\$ 44,842.00
6. CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.; CTE S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 30,709.00
7. Banco Promerica, S.A.	Servicios financieros	\$ 22,421.00
8. Salazar Romero, S.A. de C.V.	Inmobiliario	\$ 21,591.90
9. Operadora del Sur, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 15,135.15
10. Banco G&T Continental El Salvador S.A.	Servicios financieros	\$ 14,257.75
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1,755,725.90</b>

Cabe destacar que el número de casos sancionados en este cuarto año, mostró un incremento de 586.81% con relación al período junio 2011 - mayo 2012.



# 8 Posicionamiento y comunicación institucional



La estrategia de posicionamiento y comunicación institucional implementada en el período informado continúa descansando en 4 pilares fundamentales: La producción y optimización de medios propios de comunicación y redes sociales a través de cuentas institucionales como @Defensoria\_910 y Facebook; gestión de planes de medios para asegurar la presencia y posicionamiento mediático de **La Defensoría**; producción de materiales informativos y de orientación para las personas consumidoras; y, publicaciones pagadas en medios impresos, televisivos y vallas publicitarias, relativos al quehacer institucional.

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

### Sitio web

De junio 2012 a mayo 2013 esta unidad ha continuado con el reforzamiento institucional a través de la actualización constante del sitio web. Durante el período se han hecho un total de 894 cambios, entre los cuales destacan noticias, galería fotográfica, podcast de Defensoría 910, radio (audios), videos, Defensoría móvil, avisos, portada, encuestas, sondeos de precios, ranking de tarjetas de crédito, ¿Quién es quién en los precios? y publicación de estudios de calidad, inocuidad y contenido neto, además de colocación de audiovisuales y las radionovelas sobre temas de consumo. Así mismo se crearon las siguientes secciones:

- Sección de radionovelas de consumo.
- Observatorio de Precios de productos de consumo básicos y de primera necesidad.
- Observatorio de precios de medicamentos.
- Banner flash educativo sobre los cuidados que debe tener en cuenta antes de comprar un lote o parcela.
- Enlace sobre El Salvador Ahorra Energía.
- Banner programa radial “Conversando con el Presidente”.



Estas actualizaciones han permitido un mayor flujo de información oportuna y de interés para los consumidores, logrando en el período un total de 85,000 visitas al sitio web.

## Activación del Observatorio de Precios

El Observatorio de Precios, es un medio de información novedoso con el que se proporciona semanalmente a consumidores, los 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.

El Observatorio de Precios cuenta con la más variada oferta de precios, (mínimos y promedios) y productos: verduras, frutas, lácteos, carnes, pollo, granos básicos, azúcar, huevos, harinas, salsas, aceites, margarinas, mantecas, atunes, sardinas, pan blanco y bebidas; así como detergentes, jabones de baño, desodorantes, pasta dental y toallas sanitarias.

El Observatorio de Precios puede consultarse en tres portales web:

- [www.observatoriodeprecios.gob.sv](http://www.observatoriodeprecios.gob.sv)
- [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)
- [infoutil.gobiernoabierto.gob.sv](http://infoutil.gobiernoabierto.gob.sv)

La difusión del Observatorio de Precios es reforzada por la cuenta en twitter @Observa\_Precios y un logo que se ha colocado en los materiales publicitarios producidos.



## Defensoría en Twitter

Con el objetivo de reforzar las comunicaciones, interactuar y trasladar información oportuna a las personas consumidoras, en el período que se informa, **La Defensoría** se ha visto favorecida con la aceptación ciudadana de su cuenta en twitter @Defensoria\_910 al crecer en más de 18,000 sus seguidores. En el período anterior fue de 5,000 seguidores.

Por segundo año consecutivo, **La Defensoría** ha desarrollado 24 sesiones de Twitcam con La Prensa Gráfica, facilitando información, orientación e interacción con la ciudadanía consumidora.

Mientras tanto, en Facebook **La Defensoría** cuenta con más de 6,000 seguidores.

## La Defensoría TV

A través de Televisión de El Salvador (canal 10), en el espacio “Tú Mañana” se cuenta quincenalmente con un espacio para la difusión de información socialmente útil.



Emisión de 97 programas de **“De Cerca con el Consumidor”**, a través de noticiero Hechos, un espacio 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\$244,440.00 en inversión publicitaria.

Más recientemente se ha iniciado a través de canal TRV de San Miguel, cada lunes, la producción del programa **“La Defensoría en tu Comunidad”**, con el fin de brindar información socialmente útil e interactuar con la ciudadanía consumidora en el oriente del país. A la fecha se han emitido 49 programas.



## Programa radial “Defensoría 910”

Producción de 51 programas y podcast, de Defensoría 910, que se transmite cada miércoles desde las 8:00 de la mañana en Radio Nacional de El Salvador, en transmisión simultánea a través de las radios difusoras Radio Tazumal, de Chalchuapa; Radio UFM de Santa Ana; Radio Milenio de Santa Ana; Radio Sensunat de Sonsonate y Radio Bálsamo de Zaragoza, La Libertad. Para seguimiento e información de consumidores se disponen de podcast de archivos en la página web. El ahorro de inversión es de US\$19,767.60 en presencia gratuita en el medio.



## Boletín electrónico “Defensoría en acción”

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

## 2. Ejecución efectiva de Planes de medios

Se diseñaron y ejecutaron 76 planes de medios que permitieron organizar 52 conferencias de prensa para informar resultados del trabajo institucional, 147 entrevistas televisadas, 102 en radio y 10 para medios impresos. Estas acciones comunicacionales han representado un impacto económico positivo que se expresa en el ahorro de US\$698,391.87, que representan la estimación de lo que costaría pagar estos espacios en prensa escrita y digital, así como el tiempo aire en radio, televisión y medios electrónicos, pero que afortunadamente son gratuitos para la **Defensoría del Consumidor**.





# 3. Producción de materiales informativos y de orientación

En el período se produjeron y actualizaron 316,000 materiales de información y orientación al consumidor; entre los temas de estos materiales están: ¿Cómo poner una denuncia?, Derechos de los consumidores, Etiquetado de los productos, “Lea la etiqueta”, Defensoría Navideña, Escolar, Veraniega y Antes de comprar un lote o parcela: Infórmate, verifica, decide. También, en el período se imprimieron hojas volantes sobre precios de fertilizantes, Ley de Protección al Consumidor y nuevos Afiches de los Derechos de los Consumidores conforme a las reformas aprobadas y vigentes en 2013.

### Derechos de consumidoras y consumidores

- Recibir del proveedor información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de productos y servicios, así como también de sus riesgos e efectos secundarios, o los riesgos y de las condiciones de contratación.
- Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados.
- Adquirir bienes o servicios en las condiciones o términos ofrecidos públicamente.
- Elegir libremente y recibir un trato igualitario. No ser discriminado por sexo, condición religiosa, social, discapacidad o semejante a otras, abusos a la hora de comprar bienes, productos o servicios.
- Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa. Los anuncios deben ser claros en cuanto a contenidos, precio, masa, tarifa, garantía y tiempo de entrega.
- Recibir del proveedor explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y avisos, así como leer por sí mismo el contenido de los contratos.
- Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales e provisiones de utilización pongan en peligro su vida, salud o integridad.
- Que no se le propague o incluya un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito.
- Ser educado e informado en materia de consumo para poder hacer una mejor elección de productos o servicios, así como agruparse en Asociaciones de Consumidores para la protección de sus intereses.
- Ser protegidos de prácticas abusivas e inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, ya que éstas de manera ilegal y en contra de la buena fe ponen en desventaja al consumidor y consumidora frente al proveedor.

**La Ley protege a la persona consumidora**

Cuando hay incumplimiento de lo ofrecido en productos, bienes o servicios: **11. Reclamar y recibir compensación** en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones:

- Reparación del bien
- Reducción de precio, tasa o tarifa
- Cambio de producto o servicio
- Devolución del pago

Cuando hay incumplimiento o abuso de los proveedores: **12. El consumidor y la consumidora debe:**

- Primero, reclamar por escrito al proveedor.
- Si no obtiene una solución aceptable, debe acudir ante la **Defensoría del Consumidor** que activará un proceso simple, breve y gratuito para la solución alterna del conflicto de consumo.

Defensoría en línea@ www.defensoria.gob.sv

910

Defensoría del Consumidor EL SALVADOR GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

### Antes de comprar un lote o parcela

## Infórmate verifica decide

### ¿Qué es una etiqueta?

Es un libro, insertado, impreso y listo para ser leído que se usa para proporcionar información sobre un producto o servicio.

### ¿Por qué es importante leer la etiqueta?

Para que los consumidores tomen decisiones más informadas y conscientes sobre los productos que compran, como el origen, ingredientes, calidad, precio, fecha de vencimiento, país de origen, métodos de preparación, origen, tamaño, nombre y dirección del fabricante o distribuidor y certificación de los productos.

### Conozca el etiquetado de productos alimenticios

- Etiquetas de alimentos
- Etiquetas de bebidas
- Etiquetas de productos lácteos
- Etiquetas de productos cárnicos
- Etiquetas de productos de panadería
- Etiquetas de productos de pastelería
- Etiquetas de productos de confitería
- Etiquetas de productos de heladería
- Etiquetas de productos de dulcería
- Etiquetas de productos de conservas
- Etiquetas de productos de enlatados
- Etiquetas de productos de conservas de frutas y verduras

### Recomendaciones en el momento de comprar alimentos:

- Verifique la fecha de caducidad o fecha de vencimiento.
- Consulte al proveedor, desde antes de llegar al punto de venta, si los productos que desea comprar están dentro de su fecha de caducidad.
- Verifique que el producto esté sellado y protegido.
- Verifique que el producto esté sellado y protegido.
- Verifique que el producto esté sellado y protegido.

### ¿Qué nutrientes se deben buscar en su etiqueta?

Proteína, Carbohidratos, Grasas, Azúcares, Sal, Fibra, Vitaminas y Minerales.

También debe buscar en la etiqueta la información sobre el origen del producto y el país de origen.

### Derechos de las y los consumidoras

Todo consumidor y consumidora tiene derecho a:

#### Recibir información

Recibir información de los proveedores sobre los productos que compra y los servicios que recibe, así como también de sus riesgos e efectos secundarios, o los riesgos y de las condiciones de contratación.

Compre los productos que desea comprar de manera informada y consciente, así como también de sus riesgos e efectos secundarios, o los riesgos y de las condiciones de contratación.

#### PROTECCIÓN CALIDAD

### Antes de comprar lea la etiqueta

Defensoría del Consumidor EL SALVADOR GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

## Producción de audiovisuales y radionovelas de consumo

Como parte de la estrategia de ampliación del público meta de **La Defensoría** para llegar a más salvadoreños, se produjeron audiovisuales y 12 radionovelas en temas de consumo. Los temas de los audiovisuales son:

- Medios Alternos de Solución de Controversias.
- Observatorio de precios.
- ¿Sabe cómo poner una denuncia?
- Medios alternos de solución de controversia (Lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva)
- ¿Sabe cómo poner una denuncia? (Lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva)
- Guía para hacer uso de **La Defensoría** en línea.
- Propuesta de Reforma a la Ley de Protección al Consumidor.

Los temas de las radionovelas son: ¿Qué es la calidad e inocuidad de alimentos?, Lo que debe saber del etiquetado de alimentos, Beneficios y cambios con la Ley de medicamentos, Derechos del consumidor (ampliar el conocimiento en la población), Orientación de consumo sobre servicios básicos, agua, luz y teléfono (consumo responsable), Así defendemos al consumidor (socializar a **La Defensoría**), Difusión de reforma Ley de Protección al Consumidor, El consumismo vrs. Consumo, No pague más por sus remesas (proyecto Envía Centroamérica), Comprando mi lote a lo seguro, cuido a mi familia, Que los créditos personales no le ahoguen su bolsillo y Agruparse en asociaciones (comités barriales de consumidores CBCO).





## 4. Publicaciones y campañas

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

### Campaña en TV y vallas

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

La campaña se denominó "Lea la etiqueta, tome en serio la calidad". En televisión se realizó en el mes de noviembre de 2012 en los canales 2, 10, 12, 21, 33; TRV y TVO de San Miguel y, canal 25 de Santa Ana. En vallas publicitarias se realizó durante 3 meses en la zona metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.



### Publicaciones

Así mismo con el objetivo de orientar e informar a los consumidores acerca de los resultados de los análisis de calidad, inocuidad y contenido neto realizado a diferentes productos alimenticios, **La Defensoría** produjo y distribuyó 930,000 ejemplares a través de los principales periódicos del país, Web institucional y redes sociales, en el período que se informa.

También en el mes de junio y diciembre de 2012 se brindó un informe de gestión sobre las atenciones realizadas a consumidores. En total se hizo una producción de 310,000 ejemplares distribuidos a través de los principales periódicos del país.



## Calendarios

Para reforzar el mensaje de la campaña “Lea la Etiqueta”, se elaboró calendarios de bolsillos y también se reprodujeron del Observatorio de Precios.



## Reconocimiento de la ciudadanía

Con el fin de medir el conocimiento de derechos por parte de la ciudadanía, sus percepciones sobre el posicionamiento y el quehacer institucional, para fortalecer la labor de promoción de derechos, educación e información sobre los mecanismos para ejercer los derechos como consumidores, **La Defensoría** contrató por libre gestión el servicio de encuesta para evaluar el posicionamiento de la marca, calificación e imagen institucional de la **Defensoría del Consumidor**.

Entre otros resultados, la encuestada que fue realizada por el Instituto de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), destaca que el 82.9% 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 78.4% de la población está de acuerdo o muy de acuerdo en que **La Defensoría** actúa con transparencia en la defensa del consumidor.





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





## Coordinación y fortalecimiento del SNPC

En el marco del Plan Quinquenal de Desarrollo (2010-2014) del Gobierno del Presidente Mauricio Funes, **La Defensoría** en concordancia con lo establecido en la Política Nacional de Protección al Consumidor, activó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) con el fin de contribuir a un mayor respeto y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

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

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

- **Diagnóstico de capacidades institucionales.** Se formuló un diagnóstico para determinar las capacidades de vigilancia de las instituciones competentes en materia de alimentos; en ese sentido se cuenta con un documento que cualifica las capacidades del Ministerio de Salud (MINSAL), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y **La Defensoría** para la verificación del cumplimiento de normas técnicas relacionadas con la calidad y la seguridad en el consumo de alimentos.
- **Diagnóstico de laboratorios.** Se elaboró el diagnóstico de laboratorios nacionales, públicos y privados, que realizan análisis de calidad e inocuidad de alimentos; en éste se identifican las capacidades actuales de los laboratorios para realizar análisis de calidad e inocuidad en alimentos, bebidas y agua.
- **Opinión Técnica de Normativa.** Se emitió opinión técnica para mejorar el contenido de la normativa que regula normas, procedimientos y nuevas conductas de consumo en lo relacionado al sector de alimentos contenidos en el Código de Salud y la Ley y Reglamento de Fomento de la Producción Higiénica de la Leche y Productos Lácteos y Regulación en su Expendio. La opinión fue remitida a las autoridades competentes, Ministerio de Salud y Ministerio de Agricultura y Ganadería, con lo cual el SNPC activa uno de sus mecanismos para contribuir al derecho de los consumidores a alimentos seguros y de calidad.



- **Talleres de divulgación de normas con proveedores.** En el marco de la protección de la salud y seguridad en el consumo y coherentes con la labor de información y educación con los proveedores, se realizaron talleres de divulgación de normas con proveedores en los sectores de aceites y grasas comestibles, bebidas no carbonatadas y lácteos con los proveedores de este sector. Asistieron 312 proveedores de 199 empresas.
- **Vigilancia en diferentes sectores.** La protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios se concretó mediante la ejecución de planes de vigilancia en establecimientos de venta de hamburguesas y sector de lácteos a granel. Entre septiembre y noviembre de 2012, el Ministerio de Salud y **La Defensoría** inspeccionaron seis establecimientos de venta de hamburguesas.  
  
Por otra parte, las instituciones antes mencionadas, junto con el Ministerio de Agricultura y Ganadería, ejecutaron un plan de inspección en 42 establecimientos que comercializan lácteos a granel, con el propósito de verificar la inocuidad y calidad de la crema, las prácticas de manufactura y las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.
- **Coordinación para aplicación de Ley de Lotificaciones.** Se definió entre el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano (VMVDU) y **La Defensoría**, las condiciones para la atención de denuncias en el marco de la aplicación de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional.
- **Diseño del Sistema de Alerta Temprana.** Se diseñó el Sistema de Alerta Temprana en el sector de alimentos. Esta iniciativa será implementada por el resto de sectores, instituciones y comités sectoriales del SNPC para el próximo período y constituye un aporte sustantivo en materia de seguridad e inocuidad de alimentos en el que se articula la actuación ordenada de distintas instituciones orientadas a proteger al consumidor en el sector de alimentos. Su implementación representa un aporte estructural del SNPC y a la protección de las y los consumidores.

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

- **Activación de la vigilancia de precios de los medicamentos.** Con el fin de proteger la salud y el bolsillo de las personas consumidoras, se activó de manera conjunta con la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), el plan de verificación de precios máximos de venta al público (PMVP) de más de 6,000 medicamentos en farmacias y botiquines de hospitales privados.

Desde el 4 de abril de 2013, cuando entró en vigencia el cumplimiento del Reglamento de Precios de Medicamentos a mayo, se han verificado los precios en **830 farmacias y 7 botiquines** en **58 municipios**.



- **Código de Buenas Prácticas de Proveedores de Servicios Financieros.** Uno de los más significativos avances en materia de protección de los intereses económicos de los consumidores, en el marco de la ejecución de la PNPC, se expresa en la elaboración y validación, divulgación y puesta en marcha del Código de Buenas Prácticas de Proveedores de Servicios Financieros. En el período informado, se formuló el Código, se realizaron 3 talleres de validación con una importante participación de 142 proveedores, dio inicio la promoción para las adhesiones de instituciones financieras del sector público y se llevó a cabo un proceso de educación financiera en el que intervinieron las instituciones parte del comité sectorial de Servicios Financieros.

La primera entidad en suscribir con **La Defensoría** la Carta de Entendimiento para promover la adhesión voluntaria del Código de Buenas Prácticas de Proveedores de Servicios Financieros, es el Sistema Cooperativo Financiero (FEDECACES).



- **Presentación de reformas a la Ley de Protección al Consumidor.** Se hizo del conocimiento de los miembros del Comité Ejecutivo del SNPC de las principales reformas de la Ley de Protección al Consumidor; al mismo tiempo las instituciones del Sistema acompañaron y apoyaron la consulta y discusión de las reformas; también se informó sobre la situación del servicio de telefonía celular en los municipios fronterizos.





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

- **Generación de información.** Las instituciones del SNPC avanzaron en este sentido mediante la generación de información útil con el fin de promover los derechos de las y los consumidores desde un enfoque sectorial de consumo. El detalle a continuación:
  - Difusión a la ciudadanía de precios máximos de venta al público de medicamentos en Defensorías móviles, en Ventanillas Departamentales de Atención al Consumidor, redes sociales, sitios web de **La Defensoría** y DNM.
  - Se elaboraron insumos sobre inocuidad de alimentos, lavado de manos y cadena de frío de los alimentos.
  - Se produjo material informativo impreso sobre la adquisición de inmuebles y un capítulo de radionovela sobre compra de inmuebles de uso habitacional.
  - Publicaciones en Web institucionales y redes sociales de sondeos de precios de bienes y servicios.
- **Acceso a información y desarrollo de temas estratégicos de consumo.** Los distintos responsables de los comités sectoriales tuvieron acceso y divulgaron información pertinente en materia de consumo relativa a:
  - Apertura y funcionamiento de ventanilla única. En el marco del SNPC, se presentó la apertura de la ventanilla única para la atención de la regulación de lotes como resultado de la entrada en vigencia de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional.
  - Presentación de SITRAMSS. Se divulgó entre todos los miembros del SNPC, el nuevo sistema de transporte público para el Área Metropolitana de San Salvador conocido como SITRAMSS. Se tuvo una demostración del funcionamiento del nuevo sistema, de la modernización tecnológica, una programación de inicio del sistema, enfatizando los beneficios para los usuarios y nuevos servicios prepago para los consumidores y consumidoras.



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

- **Programa piloto de educación en consumo sostenible.** Ejecutado en 294 centros educativos a través de siete talleres departamentales.
- **Propuesta metodológica de educación en consumo.** En el marco del trabajo del comité sectorial de Educación, **La Defensoría** entregó al Ministerio de Educación la propuesta metodológica para orientar y apoyar la implementación del eje transversal de educación para el consumo. Con la propuesta para la implementación de la Educación para el Consumo Sostenible en el Contexto del Rediseño Pedagógico del Sistema Educativo Nacional, se materializa un logro que permitirá al Ministerio de Educación (MINED) contar con un instrumento metodológico de aplicación de la educación en consumo en la curricula educativa.



- **Talleres regionales de capacitación en educación sobre consumo.** Ejecución de cuatro talleres regionales de capacitación en la temática de consumo; ello en el marco del Plan de Capacitación para asesores pedagógicos, directores y docentes del Ministerio de Educación que incorpora el consumo como parte de la curricula educativa.
- **Diplomado en Consumo.** Firma de convenio entre **La Defensoría**, Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” y COMPAL/UNCTAD para la realización de Diplomado sobre Consumo Sostenible dirigido a las Asociaciones de Consumidores y acreditación de profesores. Con este diplomado se tendrá un avance sustancial mediante el cual los beneficiarios accederán a contenidos sobre consumo de manera sistematizada, a través de expertos y con la posibilidad de reeditar los contenidos en el futuro.

En términos de educación no formal o informal, se avanzó mediante la realización de las siguientes actividades:

- Realización de dos Expoferias para informar y acercar los servicios de protección de los derechos a la población consumidora.
- Difusión de radionovelas en tema de consumo. Difusión de 12 capítulos de radionovelas con el fin de informar sobre diversas temáticas de consumo de bienes y servicios y normativas en el ámbito de los derechos del consumidor.
- Distribución de despleables sobre derechos de lote-habientes. Distribución de brochure informativo sobre adquisición de lotes de uso habitacional y vigencia de la Ley Especial de Lotificaciones.





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

Con la participación de las asociaciones y organizaciones de consumidores se realizó el Foro Ciudadano sobre Reformas de Ley de Protección al Consumidor, orientado a conocer las reformas a la Ley, en particular destacar el rol de las asociaciones de consumidores en la defensa y protección de derechos.

También se desarrolló la Conferencia "Tendencias Consumo y la Participación Ciudadana" dirigida a representantes de las asociaciones de consumidores.

Con ambas actividades se avanzó en la definición del rol de las asociaciones de consumidores y se destacó la indispensable necesidad de la participación ciudadana para concretar el respeto a los derechos de las y los consumidores.

## Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

- **Campañas para racionalizar el consumo de agua.** Se realizaron campañas de información dirigidas a promover la racionalidad en el consumo de agua en las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- **Proyecto Piloto de Eficiencia Energética.** Las instituciones del SNPC ejecutan acciones establecidas en el programa gubernamental de uso eficiente de energía. A ese efecto el Ministerio de Economía, Consejo Nacional de Energía y la **Defensoría del Consumidor** participan en el proyecto piloto en tres localidades del municipio de Santa Ana con la entrega de focos ahorradores de energía.
- **Reuniones de trabajo del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.** El Comité Ejecutivo se reúne mensualmente para dar seguimiento al plan de acción de la PNPC, dirigir y apoyar las acciones realizadas por los comités sectoriales; durante el período informado, este comité realizó 12 reuniones ordinarias. Los nueve comités sectoriales por su parte, se reunieron un total de 102 sesiones de trabajo destinadas a planificar, ejecutar, monitorear y evaluar el plan de implementación de la PNPC.

# 10 Relaciones institucionales y cooperación internacional



## Fortalecimiento de las relaciones institucionales

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

## Gestión de cooperación externa

- **Capacitaciones para el apropiamiento de la ciudadanía de la Ley de Protección al Consumidor.** En el mes de noviembre de 2012, CASALS apoyó a la **Defensoría del Consumidor** financiando una serie de actividades que tuvieron por objetivo incidir en el debate de las propuestas de reforma a la Ley de Protección al Consumidor.
- **Celebración del Día Nacional y Mundial de los Derechos del Consumidor.** El programa COMPAL apoyó a **La Defensoría** en las actividades de esta celebración, mediante la participación del coordinador general del programa COMPAL, el Sr. Pierre Horna, como ponente internacional en la conferencia “Ley de Protección al Consumidor y reformas 2013” a la que asistieron 330 personas, principalmente de asociaciones de consumidores.

## Proyectos gestionados y en ejecución

- **Mejorando las Condiciones para el Trabajo de Campo y la Actuación en la Emergencia de la Defensoría del Consumidor.** Con el proyecto que cuenta con el apoyo financiero del Banco Centroamericano de Integración Económica; se ha mejorado la calidad y la calidez de la atención a los usuarios, disminuyendo tiempos de atención, mejorando la calidad de los procesos de la tramitación de los reclamos y aumentado la capacidad de vigilancia de mercado; así como potenciando el hábito de consumo responsable en los consumidores a través de la educación y formación en derechos.
- **Fortalecimiento de las Instituciones y Capacidades en Políticas de Competencias y Protección al Consumidor (COMPAL II).** Firma del Convenio tripartito para la ejecución de Diplomado en Consumo dirigido a las asociaciones de consumidores.
- **Programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD).** El objetivo general de la intervención es mejorar el bienestar de las personas en términos de salud, seguridad, medio ambiente, derechos del consumidor y las condiciones de competitividad de los sectores productivos del país.

Mediante la implementación de este programa se ha contribuido a generar, aprobar, implementar y aplicar el nuevo marco legal y normativo del Sistema Nacional de Calidad que incluye la normalización, reglamentación técnica, acreditación y metrología.

Con este apoyo, **La Defensoría** ha fortalecido de manera sustantiva 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 del fortalecimiento de su capacidad operativa.

Entre los resultados más importantes destacan: a) el desarrollo de capacidad técnica profesional de **La Defensoría** para ejecutar su labor de inspección y vigilancia con profesionalidad; b) la generación de información oportuna para las y los consumidores; c) mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos.

- **Diseño e implementación de una estrategia nacional que promueva la transparencia, la competencia y la protección al consumidor en el mercado de granos básicos.** Este es un proyecto de cooperación financiera que cuenta con el apoyo del Programa Especial de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Centro América (PRESANCA) que tiene como objetivo contribuir a la reducción de la vulnerabilidad e inseguridad alimentaria y nutricional de la población. El avance principal en este proyecto es que en la actualidad se cuenta con un mapeo nacional de los mercados que producen y comercializan frijol y maíz blanco, ambos productos que forman parte de la canasta básica de alimentos de los consumidores. Del mismo modo brinda elementos, a la Superintendencia de Competencia y a **La Defensoría**, que permite evaluar posibles actuaciones administrativas en el mercado de granos básicos.





## Fortaleciendo las relaciones internacionales

- En junio 2012, la Presidenta y el Jefe de Cooperación y Relaciones Institucionales de **La Defensoría** participaron en la reunión de evaluación de la ejecución del programa de Cooperación COMPAL II, que consiste en el establecimiento y/o el fortalecimiento de capacidades en las diversas instituciones vinculadas a las políticas de competencia y protección del consumidor. La contribución para **La Defensoría** se ubica en el fortalecimiento de las capacidades de las asociaciones de consumidores y la descentralización de los servicios que presta la institución. El programa COMPAL II es financiado por la Secretaría de Estado de Economía del Gobierno de Suiza por medio de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo (UNCTAD).
- En julio de 2012, la Directora de Vigilancia de Mercados participó en la 6ª. Reunión de la Comisión Panamericana de Inocuidad de Alimentos (COPAIA 6), realizada en Chile, que tiene como objetivo orientar las políticas de cooperación sobre inocuidad de alimentos y facilitar el cumplimiento de las Resoluciones de la Asamblea Mundial de la Salud, (WHA53.15) y del Consejo Directivo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS) (CDE42.R3). En esta visita a Chile, se aprovechó para estrechar relaciones de cooperación entre **La Defensoría** y la oficina para América Latina de Consumers International y la agencia homóloga del SERNAC en Santiago, Chile.



- En febrero de 2013, la Presidenta y la Directora de Vigilancia de Mercados de **La Defensoría** participaron en la semana de Consumo Seguro, organizada por la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), realizada en la ciudad de Washington, Estados Unidos. La participación en la Reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red de Consumo Seguro y Salud, permite a la institución profundizar en el conocimiento en las áreas de alertas y seguridad en los productos de consumo para desarrollar medidas de defensa y protección de los consumidores; asimismo se discutieron políticas y acciones conjuntas para orientar al consumo de productos seguros. Por otra parte, la Comisión Federal del Comercio desarrolló un Foro con agencias homólogas, en el cual se intercambiaron ideas, documentos y perspectivas encaminadas a la educación y protección de los consumidores.

**La Defensoría** se vinculó con diferentes instancias para impulsar determinadas iniciativas en el período informado que le han permitido tener una posición en la agenda internacional. Estas son:

- ✓ Consumers International. Participó en la formulación del mapa global de protección al consumidor.
- ✓ **La Defensoría** aportó al proceso de actualización de las Directrices de Naciones Unidas sobre derechos de los consumidores, información, datos nacionales y reflexiones sobre los derechos de las personas consumidoras, intereses económicos, seguridad y calidad, compensación, consumo sostenible, comercio electrónico y servicios financieros, entre otros. La iniciativa es dirigida por UNCTAD - COMPAL y coordinado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).
- ✓ Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN) por sus siglas en inglés. **La Defensoría** proporcionó información para el reporte bianual de inteligencia y sobre el quehacer institucional; al mismo tiempo, recibió información de alertas a nivel mundial, del mes del fraude, robo de identidad y participó en la elección del Presidente ICPEN 2013 -2014.
- ✓ Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO). **La Defensoría** participó en el desarrollo de 4 sondeos de precios regionales de canasta básica (3 canasta básica y 1 de salsas, bebidas, limpieza y productos de aseo personal).
- ✓ Durante el 2012, a través de esfuerzos de cooperación entre la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) de Guatemala y la **Defensoría del Consumidor** de El Salvador, se atendieron 2 denuncias transfronterizas. La primera, interpuesta por un ciudadano guatemalteco contra una academia de enseñanza del idioma Inglés NLC con sede en El Salvador, por no cumplir la oferta.

La segunda denuncia puesta por un consumidor salvadoreño ante **La Defensoría**, por incumplimiento de ofertas promocionadas por la empresa Vacation Club of America, Inc. con sede en Guatemala. En ambos casos, la coordinación entre la DIACO y **La Defensoría** permitió activar los mecanismos de protección y defensa de derechos de los consumidores.

- ✓ De igual manera, se aportó a la elaboración del Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor, se gestionó el programa de etiquetado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y se recibieron avisos de alertas sobre productos y servicios relacionados: a) riesgos para la salud de lactantes provocados por la Leche materna "Enfamil"; b) riesgos de seguridad para niños y niñas provocados por las sillas convertibles marca evenflo; c) riesgos para la salud provocados por el consumo del medicamento "Intestinomicina"; d) riesgos para la salud provocados por un lote de Cereales Kellogs.

# 11 Fortalecimiento y desarrollo institucional

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

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

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

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

Tipo	Junio - diciembre 2012	Enero - mayo 2013
Libre Gestión	171 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.	92 órdenes de compras para la adquisición de bienes y servicios.
Contratos	7 contratos por servicios profesionales. 25 contratos de bienes y servicios.	1 contrato por servicios profesionales. 20 contratos de bienes y servicios.
Prórrogas de contratos	16 resoluciones de prórrogas, ampliaciones y modificaciones a contratos.	11 resoluciones de prórrogas, ampliaciones y modificaciones a contratos.
Licitaciones adjudicadas y contrataciones directas realizadas.	2 Licitaciones públicas. 2 Licitaciones públicas nacionales. 1 Contratación directa.	2 licitaciones públicas.



## Licitaciones adjudicadas y contrataciones realizadas

De Junio 2012 a mayo 2013

No.	Nombre de la licitación	Proveedor adjudicado	Monto adjudicado	Período de vigencia
1	CD N°01/2012 "Suministro de cupones de combustible para vehículos automotores de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ".	UNOPETROL S.A. DE C.V.	US\$ 53,642.50	Del 17 de julio al 31 de diciembre 2012.
2	LP 01/2013 "Servicio de vigilancia para las oficinas de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ".	SISTEMAS DE SEGURIDAD Y LIMPIEZA S.A. DE C.V. (SSELIMZA, S.A. DE C.V.)	US\$ 55,575.00	Del 1 de abril al 31 de diciembre 2013.
3	LP 02/2013 "Servicios de telefonía fija y celular e internet para las oficinas de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ".	TELECOMODA, S.A. DE C.V. COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	US\$ 32,277.31 US\$ 27,957.33	Del 1 de abril al 31 de diciembre 2013
4	LP N°03/2012 "Servicio de laboratorio para análisis en alimentos".	FUNDACIÓN SALVADOREÑA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL. ESEBESA, S.A. DE C.V.	US\$ 100,694.22	Del 17 de septiembre al 31 de diciembre 2012.
5	LPN N°02/2012 DC/BCIE/UE/GOES "Desarrollo de Sistema para la atención de controversias de consumo".	UDP ASOCIO PROYECTICA-PROXIMA.	US\$ 145,000.00	Del 17 de septiembre 2012 al 12 de septiembre de 2013.
6	LPN N°03/2012 DC/BCIE "Optimización de Espacios en Edificio de la <b>Defensoría del Consumidor</b> , Plan de la Laguna".	ARDICO, S.A. DE C.V.	US\$ 53,609.52	Del 15 de octubre al 15 de diciembre 2012.
7	LPN N°04/2012 DC/BCIE "Adquisición de equipo informático, dispositivos móviles, software y accesorios para computadoras para las oficinas de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ."	GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	US\$ 33,935.69	Del 12 de septiembre al 26 de octubre de 2012.

### Detalle de licitaciones en proceso

No	Nombre de la Licitación
1	LP 03/2013 "Servicio de producción, distribución e inserción de publicaciones en periódicos e impresión de materiales educativos de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ".
2	LP 06/2013 "Servicios de laboratorios para análisis en alimentos".

### Licitaciones declaradas desiertas

No	Nombre de la Licitación	Situación del proceso
1	LP N°02/2012 "Suministro de cupones de combustible para vehículos automotores de la <b>Defensoría del Consumidor</b> ".	Declarada desierta por segunda vez
2	LP 04/2013 Suministro de cupones de combustible para vehículos automotores de la <b>Defensoría del Consumidor</b>	Declarada desierta por primera vez
3	LP 05/2013 Suministro de cupones de combustible para vehículos automotores de la <b>Defensoría del Consumidor</b>	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

En cumplimiento de la Política de Transparencia y en el marco del tercer año de trabajo, **La Defensoría** organizó, en junio de 2012, cuatro audiencias públicas de rendición de cuentas, a las cuales asistieron representantes de instituciones públicas, asociaciones de consumidores, sociedad civil y empresa privada, entre otros sectores de importante representación para el trabajo institucional.

- 12 de junio: evento central realizado en San Salvador, con asistencia de 130 personas.
- 14 de junio: San Miguel, que contó con una participación de 146 personas.
- 27 de junio: Santa Ana, donde acudieron 440 personas.
- 29 de junio: evento especial de rendición de cuentas para asociaciones de consumidores, con la participación de 40 personas.

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



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

**La Defensoría** puso a disposición de la ciudadanía, en su página web, toda la información oficiosa requerida por la Ley de Acceso a la Información Pública.

En el período informado, se recibieron en la Unidad de Acceso a la Información Pública, 360 casos, clasificados de la siguiente manera:

- 43 solicitudes de información; atendidas en su totalidad.
- 6 consultas; respondidas en forma oportuna.
- 91 comentarios; indagados y trasladados a las jefaturas correspondientes.
- 33 sugerencias; remitidas a las jefaturas de las áreas correspondientes para conocimiento, registro y consideración.
- 175 orientaciones; atendidas en su totalidad.
- 12 quejas; que ya fueron indagadas y respondidas a la ciudadanía.



Además se recibieron a través de correo electrónico, 380 solicitudes de asesorías y denuncias relacionadas a consumo, las cuales se remitieron a las jefaturas correspondientes, para su debido trámite.

## Despacho desde El Departamento

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

- Cabañas. 17 de julio. La Presidenta de la **Defensoría del Consumidor** inauguró la Ventanilla Departamental de de Atención al Consumidor en Cabañas, Sensuntepeque;

Así mismo, juramentó al Grupo Gestor de Consumidores de Ilobasco conformado por 12 pobladores de las comunidades Los Frailes, los Amates 1 y 2, Jardines de la Hacienda, Caserío Delgado y Agua Zarca, para la promoción y defensa de intereses y derechos de las y los consumidores en el territorio;

Posteriormente junto a los equipos de inspección verificaron las fechas de vencimiento y precios a la vista en supermercados y farmacias de la cabecera departamental; todo ello en cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.



Chalatenango, 25 de octubre. En el municipio de Nueva Concepción se impartió el “Taller sobre las normas técnicas aplicables a los productores y proveedores de lácteos”, con el fin de proteger la salud y la seguridad en el consumo y contribuir a una mayor transparencia y competitividad en el mercado de alimentos. La actividad se realizó con el apoyo del programa PROCALIDAD, auspiciado por la Unión Europea y en coordinación con el comité sectorial de Alimentos y la Comisión Nacional de Reglamentación Técnica del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

San Miguel, 26 de noviembre. Juramentación del Grupo Gestor de San Miguel para la promoción y defensa de los derechos de consumidores de San Miguel, integrado por pobladores de las comunidades San Francisco, Buenos Aires, Ciudad Pacífica, El Molino, El Milagro de la Paz, Panorámica, Carrillo, Ciudad Jardín, Las Mercedes, Altos del Molino, Satélite de Oriente y Miraflores. En este evento se contó con la presencia de 34 habitantes de dichas comunidades, quienes presenciaron la juramentación.



Así mismo, se realizó el Taller sobre “Normas técnicas aplicables a los productores y proveedores de lácteos”; participaron 68 representantes de empresas productoras, distribuidoras, procesadoras y consumidoras de productos lácteos de la zona oriental del país.

San Francisco Gotera, 17 de abril de 2013. Inauguración oficial de la Ventanilla de Atención al Consumidor en las instalaciones de la Gobernación Político Departamental.

En el marco del plan de inspecciones en farmacias y botiquines, la Presidenta de **La Defensoría** verificó el precio máximo de venta al público de los medicamentos en las farmacias de la cabecera departamental.

## Sección de Transparencia de la web institucional

**La Defensoría** publicó en la página web institucional [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), información oficiosa en el Portal de Gobierno Transparente en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Por otra parte en cumplimiento del artículo 45 de la LAIP, la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia durante el período informado capacitó a 79 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 53 estudiantes que realizaron servicio social en **La Defensoría**.

En cumplimiento de los artículos del 40 al 44 de la LAIP, se elaboró una Guía que describe el proceso que se debe realizar para lograr un Sistema Institucional de Archivo, la cual fue publicada a través de la sección Gobierno Transparente.



## Garantizar la gestión óptima del talento humano

Durante el período 259 (100%) empleados de **La Defensoría** han sido capacitados en diversos temas referidos al contenido y aplicación institucional de la Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones de Uso Habitacional, Ley de Medicamentos y sus reglamentos, Ley de Protección al Consumidor y sus reformas aprobadas en enero y vigentes desde el 28 de febrero de 2013.

### Personal capacitado

De junio 2012 a mayo 2013\*

Unidad o Dirección	N. de personas
Presidencia	6
Cooperación y Relaciones Institucionales	3
Auditoría Interna	2
Servicios Jurídicos	11
Acceso a la Información y Transparencia	3
Unidad Financiera Institucional, UFI	6
Administración	33
Planificación y Calidad	6
Tribunal Sancionador	15
Ciudadanía y Consumo	13
Vigilancia de Mercado	50
Centro de Solución de Controversias	41
Unidad de Medio Ambiente	1
Descentralización	69
<b>Total</b>	<b>259</b>

\* Con proyecciones a mayo.

Otros temas relevantes considerados en las capacitaciones fueron: Medios Alternos de Solución de Controversias, Prevención de Riesgos, Pautas para Consumo Sostenible, Equidad de Género, Sistema de Gestión de la Calidad, Excel, Excel para Financieros, Sistema de Encendido Electrónico, Desarrollo de Aplicaciones Web empresariales con JAVA, Visual Basic y NET, Administración de Proyectos, Electrónica Automotriz, Modelo de Gestión para los Servicios de TI, Auditoría de Sistemas, Fundamentos de COBIT, El ABC de los negocios Electrónicos Internacionales, Administración de Redes, El Enfoque Japonés en la Gestión de Producción y Calidad, Procesos de Dirección y Gestión de la Integración del Proyecto, Mapeo de Procesos entre otros.

El fortalecimiento de las capacidades de los recursos humanos a través de la capacitación, es una manera de dar respuesta a la necesidad de **La Defensoría** de contar con personal capacitado, actualizado y productivo que le permita actuar en armonía con el avance del marco regulatorio y los nuevos conocimientos, destrezas, técnicas y métodos de trabajo para lograr niveles elevados de eficiencia, eficacia y calidad en el desempeño para la mejora continua en la prestación de servicios al consumidor.

## Fortalecer el sistema de planificación, monitoreo y evaluación institucional

Como resultado de la implementación del proceso de seguimiento al Plan Operativo Institucional, se han elaborado 12 informes mensuales así como cuatro informes trimestrales. Este proceso favorece la identificación e implementación de acciones que faciliten el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2010-2014, cumplimiento de normativas relacionadas a este proceso, orientación de esfuerzos y recursos, contribuyendo a dinamizar la gestión institucional”.

## Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

**La Defensoría** ha iniciado la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma ISO 9001:2008, con el propósito de incorporar de forma permanente el enfoque de mejora continua en la prestación de los servicios brindados a las y los consumidores.

El Sistema de Gestión de la Calidad que adopta **La Defensoría**, acreditará el proceso de inspecciones bajo la norma ISO 17020.





## Potenciar los recursos informáticos para fortalecer el trabajo institucional

- **Desarrollo del Observatorio de Precios.** Se implementó el sistema de consulta de precios denominado “Observatorio de precios” con el objetivo de brindar al consumidor una herramienta de consulta de precios de alimentos y otros productos esenciales, basado en información estructurada generada al interior de la institución a través de los sondeos realizados en supermercados y mercados en los diferentes municipios.
- **Fortalecimiento de la atención telefónica.** Se actualizó la plataforma tecnológica para atención telefónica que permitió ampliar la instalación de nuevos servicios, sustitución de los aparatos terminales de los operadores, aumentar la capacidad de la planta a 100 agentes, implementar monitoreo en tiempo real, entre otras ventajas.
- **Reestructuración de red de datos en el edificio del Plan de la Laguna.** Se reemplazó la infraestructura de la red de datos y voz de todas las áreas de la oficina central ubicada en el edificio del Plan de la Laguna, este reemplazo obedece a que la red había cumplido con el tiempo de vida útil de acuerdo a lo que establecen las normas internacionales; paralelamente se ejecutó un proyecto de readecuación de las oficinas, por lo que se requería una nueva redistribución de puntos de red y por lo tanto el cambio en la infraestructura tecnológica.
- **Crecimiento en capacidad de procesamiento.** El crecimiento institucional ha significado un aumento en los servicios y aplicaciones tecnológicas que **La Defensoría** utiliza internamente y que pone a disposición de los consumidores, se adquirieron 3 servidores con tecnología de última generación con los cuales se ha ampliado la capacidad de respuesta y respaldo institucional.
- **Desarrollo del Sistema de Atención a Controversias de Consumo.** Se ha iniciado el proceso de desarrollo de un nuevo sistema para la atención de controversias de consumo el cual abarca todas las áreas de la Institución involucradas.
- **Modernización del proceso de toma de precios en sondeos de precios.** Otro de los servicios que brinda la institución es la publicación de sondeos de precios de productos de primera necesidad para la población consumidora, para ello **La Defensoría** ha impulsado la implementación del nuevo Sistema de Sondeos de Precios utilizando tecnología móvil (PDA), a fin de mejorar el tiempo entre la toma de precios y la publicación de información, garantizando así que la información publicada sea útil y oportuna.



### III. Ejecución presupuestaria

A continuación se presenta un informe consolidado sobre el presupuesto asignado a la **Defensoría del Consumidor** para el período informado, las modificaciones a las que se ha visto sometido y su ejecución.

#### Ejecución del presupuesto 2012

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2012, fue de US\$ 5,657,470.00, este presupuesto fue incrementado en un monto de US\$ 1,128,938.00 proveniente del apoyo del programa PROCALIDAD / Unión Europea y BCIE, con lo cual el presupuesto institucional modificado ascendió a US\$ 6,786,408.00.

#### Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2012

(En dólares de los Estados Unidos de América)

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

#### Ejecución del presupuesto 2013

El presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el año 2013 fue de US\$ 5,412,335.00, asignándole para el periodo enero – mayo US\$ 2,107,195.00; estos montos se modifican a partir del refuerzo presupuestario con financiamiento del Programa PROCALIDAD/Unión Europea, por la cantidad de US\$ 436,215.00 y un traslado interno por US\$ 6,329.00 generando un presupuesto modificado por US\$ 2,549,739.00 a mayo 2013; de éste se tuvo una ejecución de US\$ 2,304,513.00, que incluye una ejecución proyectada para los meses de abril y mayo, lo cual representa una ejecución del 90.38%.

#### Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo de 2013, más el proyectado de abril a mayo de 2013

(En dólares de los Estados Unidos de América)

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



## IV. Estados Financieros Auditados



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

### DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

**Licenciada**  
**Yanci Guadalupe Urbina González**  
**Presidenta**  
**Defensoría del Consumidor**  
**Presente.**

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

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

#### **Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros.**

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

#### **Responsabilidad del Auditor.**

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



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

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

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

**Opinión.**

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

**Informe sobre otros requisitos legales y normativos.**

En cumplimiento a las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República; es nuestra responsabilidad evaluar el Control Interno y el Cumplimiento de Leyes y Regulaciones Aplicables, en consecuencia hemos emitido nuestros informes de fecha 08 de Abril de 2013, 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, 08 de Abril de 2013.

  
**MURCIA & MURCIA S. A. DE C. V.**  
**AUDITORES Y CONSULTORES**  
Registro 1306  
Lic. Luis Alonso Murcia H.  
Director Presidente  
Registro 704





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

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>RECURSOS</b>		
<b>FONDOS</b>	\$ <u>67,047</u>	\$ <u>319,256</u>
Disponibilidades	64,973	318,081
Anticipo de Fondos	<u>2,074</u>	<u>1,175</u>
<b>Deudores Monetarios</b>	\$ <u>0.00</u>	\$ <u>406,012</u>
Inversiones Financieras	1,227,028	18,926
Inversiones en Existencias	121,245	136,040
Inversiones en Bienes de Uso	2,472,165	2,598,864
Inversion en Proyectos y Programas	<u>462,596</u>	<u>0.00</u>
<b>TOTAL RECURSOS</b>	\$ <u><u>4,350,081</u></u>	\$ <u><u>3,479,098</u></u>
<b>OBLIGACIONES</b>		
<b>Deuda Corriente</b>	\$ <u>56,321</u>	\$ <u>65,689</u>
Depósitos de Terceros	\$ 43,693	\$ 65,689
Depósitos en Relaciones Fiscales	6,628	0.00
Anticipo de Impuestos Retenido IVA	6,000	0.00
<b>Financiamiento de Terceros</b>	\$ <u>1,096,958</u>	\$ <u>650,301</u>
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 205,651	\$ 650,301
Acreedores Monetarios por Pagar	891,307	0.00
<b>PATRIMONIO ESTATAL</b>	\$ <u>3,196,802</u>	\$ <u>2,763,108</u>
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	482,576	481,138
Resultado de Ejercicios Anteriores	386,045	101,301
Resultado del Ejercicio	432,303	284,744
Detrimento Patrimonial	<u>(1,670)</u>	<u>(1,623)</u>
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	\$ <u><u>4,350,081</u></u>	\$ <u><u>3,479,098</u></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. V.  
 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 2012 Y 2011**  
**(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)**

	2012	2011
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>	<b>\$ 318,081</b>	<b>\$ 118,414</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO</b>	<b>\$ (243,926)</b>	<b>\$ 187,452</b>
<b>Fuentes Operacionales</b>	<b>\$ 5,993,041</b>	<b>\$ 5,827,275</b>
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	\$ 4,653,920	\$ 5,244,324
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	967,042	372,529
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	372,079	210,422
<b>Usos Operacionales:</b>	<b>\$ 6,236,967</b>	<b>\$ 5,639,822</b>
<b>Acreedores Monetarios por:</b>		
Remuneraciones	\$ 4,507,883	\$ 4,222,269
Adquisiciones de Bienes y Servicios	810,214	908,672
Gastos Financieros y Otros	61,235	27,674
Inversiones en Activos Fijos	230,715	203,573
Operaciones de Ejercicios Anteriores	626,920	277,634
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL NETO</b>	<b>\$ (9,181)</b>	<b>\$ 12,215</b>
<b>Fuentes no Operacionales</b>	<b>\$ 148,339</b>	<b>\$ 312,671</b>
Anticipos a Empleados	\$ 35,100	\$ 25,559
Anticipos por Servicios	1,168	11,180
Anticipo a Proveedores	315	454
Depositos Ajenos	76,758	251,392
Depósitos Retenciones Fiscales	17,485	13,205
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	17,513	10,881
<b>Usos no Operacionales</b>	<b>\$ 157,520</b>	<b>\$ 300,457</b>
Anticipos a Empleados	\$ 37,157	\$ 25,414
Anticipos por Servicios	6	12,348
Anticipo a Proveedores	319	454
Depositos Ajenos	97,569	238,215
Depósitos Retenciones Fiscales	10,926	13,175
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	11,543	10,851
<b>DISPONIBILIDADES FINALES</b>	<b>\$ 64,973</b>	<b>\$ 318,081</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
 Presidenta

Licda. Ana Silvia Vasquez González  
 Contadora Institucional

Lic. German 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

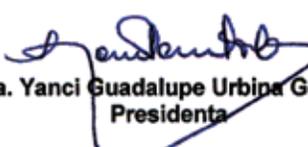




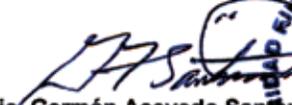
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011  
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)**

	<u>2012</u>	<u>2011</u>
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 6,749,956</b>	<b>\$ 6,122,022</b>
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,091,705	5,639,714
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	1,621,047	382,809
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	<u>37,204</u>	<u>99,499</u>
<b>Menos:</b>		
<b>GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 6,317,653</b>	<b>\$ 5,837,278</b>
Gastos en Personal	4,662,179	4,284,900
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	1,347,905	1,253,332
Gastos en Bienes Capitalizables	17,454	47,577
Gastos Financieros y Otros	5,399	10,042
Costos de Ventas y Cargos Calculados	236,850	230,785
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	<u>47,866</u>	<u>10,642</u>
<b>RESULTADO SUPERAVIT (DEFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ <u>432,303</u></b>	<b>\$ <u>284,744</u></b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina Gortázar  
Presidenta




Lic. Germán Acevedo Santamaría  
Jefe de la Unidad Financiera




Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



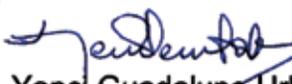

Murcia & Murcia, S.A. de C.V.  
Registro No. 1306  
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández  
Registro No. 704



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

Componente	2012		2011	
	Presupuesto	Devengado	Presupuesto	Ejecutado
<b>INGRESOS</b>				
Transferencias Corrientes	\$ 5,124,338	\$ 5,091,705	\$ 5,771,911	\$ 5,639,714
Transferencias de Capital	1,662,070	1,621,047	655,299	382,809
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 6,786,408</b>	<b>\$ 6,712,752</b>	<b>\$ 6,427,210</b>	<b>\$ 6,022,523</b>
<b>Menos:</b>				
<b>EGRESOS</b>				
Remuneraciones	\$ 4,666,814	\$ 4,662,179	\$ 4,323,321	\$ 4,284,900
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,495,385	1,449,456	1,410,254	1,294,765
Gastos Financieros y Otros	62,778	62,081	30,323	30,138
Inversiones en Activos Fijos	561,431	532,572	663,312	402,685
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 6,786,408</b>	<b>\$ 6,706,288</b>	<b>\$ 6,427,210</b>	<b>\$ 6,012,488</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
 Presidenta




Lic. German Acevedo Santamaría  
 Jefe de la Unidad Financiera




Licda. Ana Silvia Vásquez González  
 Contadora Institucional

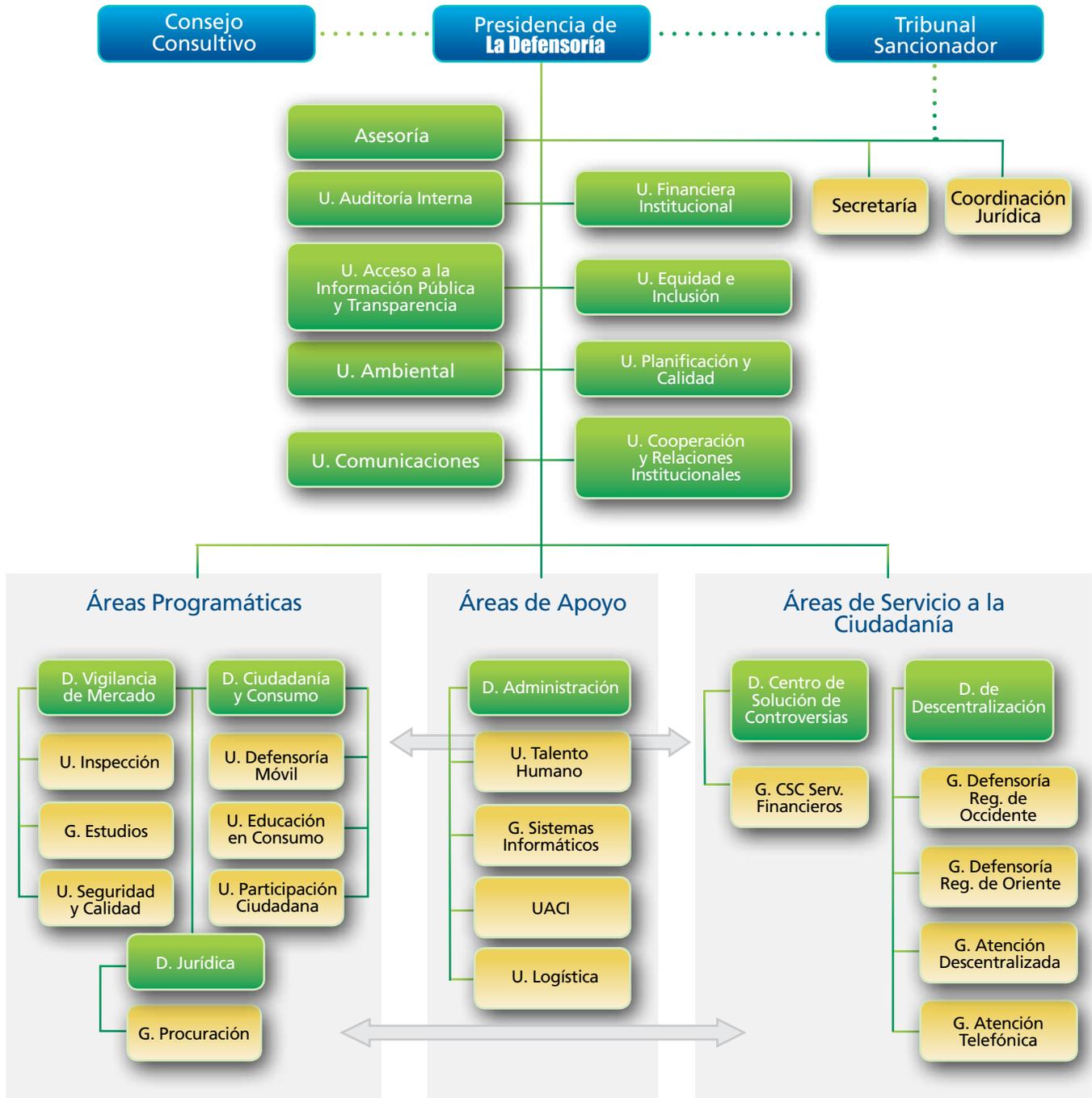



Murcia & Murcia, S. A. de C. V.  
 Registro No. 1306  
 Lic. Luis Alonso Murcia Hernández  
 Registro No.704






# 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 Narvárez**

*Representante de las  
asociaciones de consumidores  
acreditadas*

### Suplentes:

---



**Rodolfo Antonio Tejada**

*Representante  
de universidades acreditadas*



**Daysi Lorena Heredia de Amaya**

*Representante de  
la empresa privada*



**Edgardo Carrillo Peña**

*Representante de  
las asociaciones de consumidores*



## VII. Tribunal Sancionador



*Presidenta*

.....  
Ivette Elena Cardona Amaya

*Primer vocal*

.....  
José Antonio Basagoitia Martínez

*Segundo vocal*

.....  
Luis Alonso Ramírez Menéndez

## VIII. Personal que ocupa puestos de dirección

### Presidenta

Yanci Guadalupe Urbina González

### Asesores

Rogelio Antonio Canales Chávez

Sonia Ivett Sánchez Cuéllar

### Unidades Staff

*Auditoría Interna*

*Ambiental*

*Financiera Institucional*

*Planificación y Calidad a. i.*

*Cooperación y Relaciones Institucionales*

*Comunicaciones*

*Acceso a la Información y Transparencia a. i.*

José Moreno Moreno

Nery Carolina Amaya Guzmán

Germán Acevedo Santamaría

Sonia Ivett Sánchez Cuéllar

Pedro Martín García Vallecillo

Fausto Ernesto Valladares Portillo

### Áreas Programáticas

*Dirección de Vigilancia de Mercado*

*Dirección de Ciudadanía y Consumo*

*Dirección Jurídica*

Ana Ella Gómez Flores

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



## 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.

