

# Defensoría del Consumidor

Informe de Labores

**Junio 2015 - Mayo 2016**

EVENTO RENDICIÓN DE CUENTAS



## Principales logros de la Gestión Junio 2015-Mayo 2016

1. Atenciones brindadas a la ciudadanía.

2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras.

3. Ejercicio de la potestad sancionadora.

4. Protección jurídica de las personas consumidoras.

5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados.

6. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil.

7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez.

8. Educación para el consumo y participación ciudadana.

9. Coordinación efectiva del SNPC: 6 años en acción.

10. Relaciones institucionales y cooperación internacional.

11. Liderazgo en transparencia institucional.

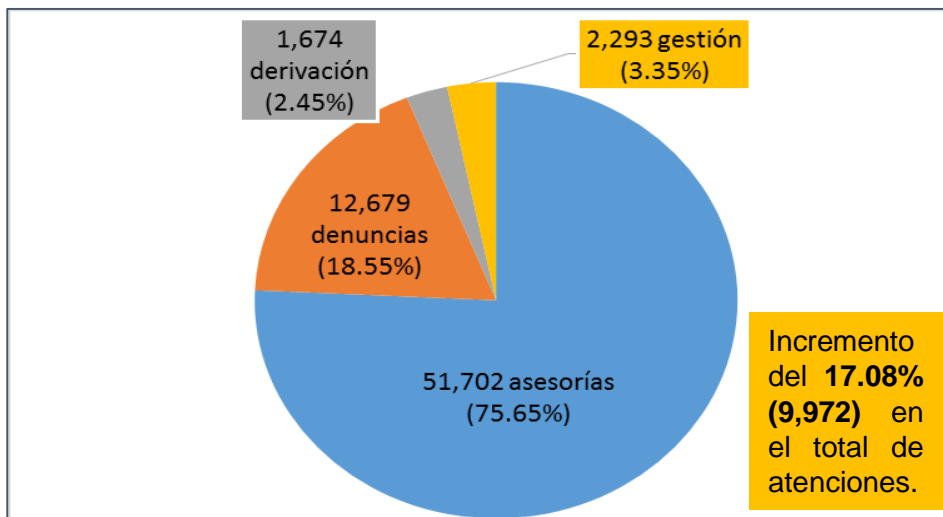
12. Comunicación institucional con la ciudadanía.

13. Fortalecimiento y desarrollo institucional.

Ejecución presupuestaria.

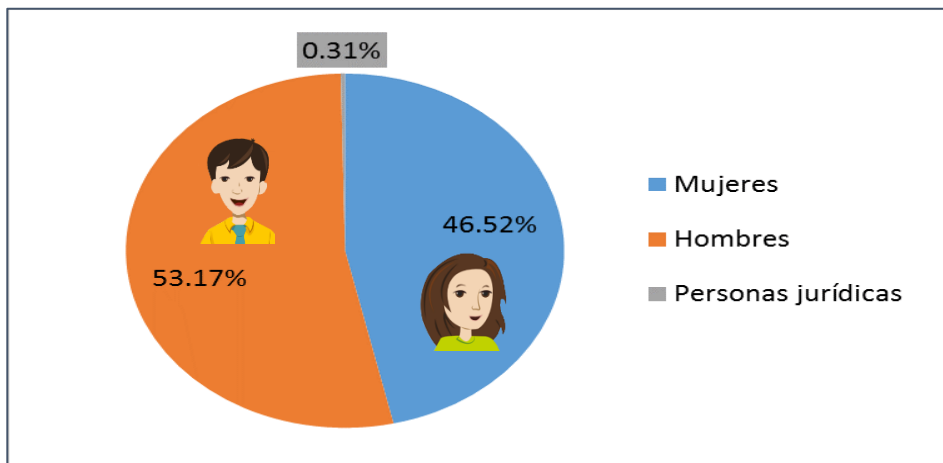
# 1. Atenciones brindadas a la ciudadanía

La Defensoría del Consumidor atendió un total de **68,348** personas consumidoras.



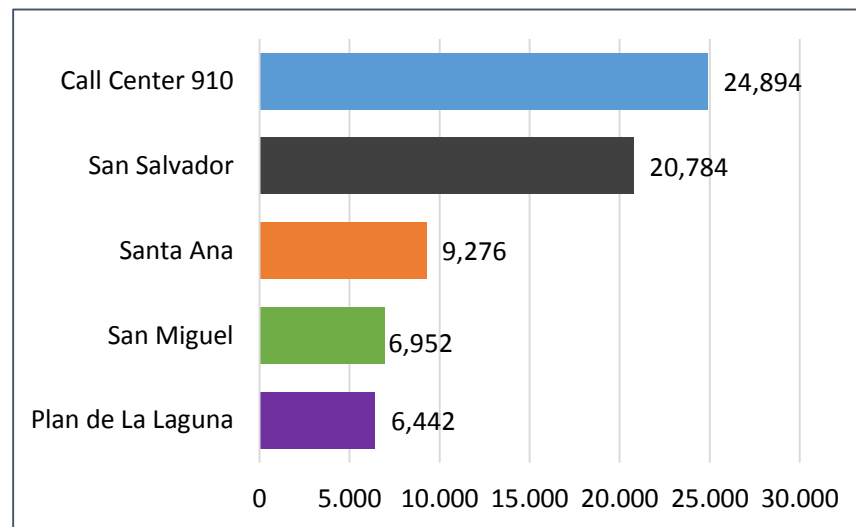
## Atenciones brindadas por género

De junio 2015 a mayo de 2016



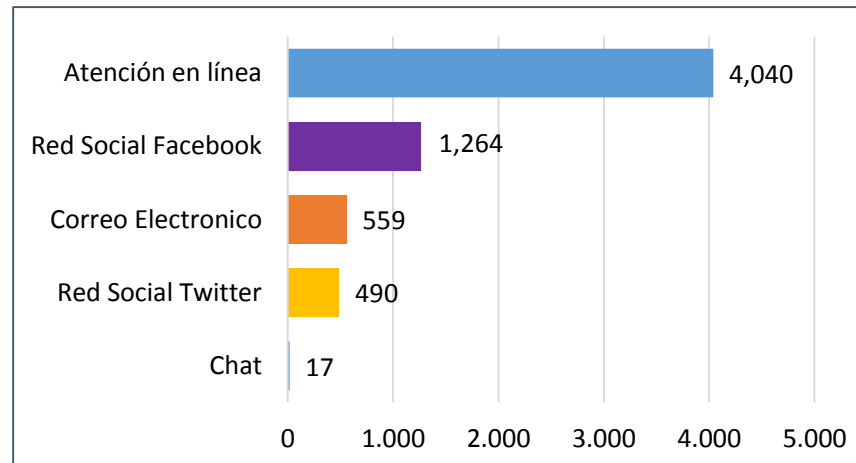
## Atenciones brindadas por oficina

De junio 2015 a mayo de 2016



## Atenciones recibidas a través de medios innovadores

De junio 2015 a mayo de 2016

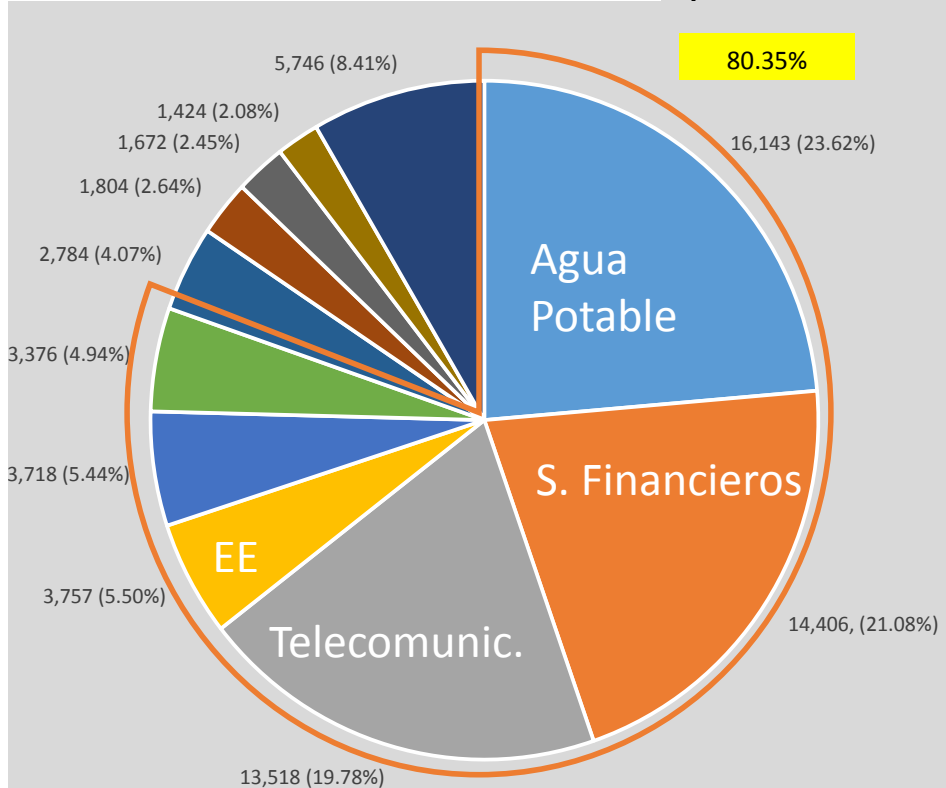


# 1. Atenciones brindadas a la ciudadanía

**Atenciones brindadas por sector**  
De junio 2015 a mayo de 2016

**64.48%**  
Agua potable,  
servicios financieros  
y telecomunicaciones

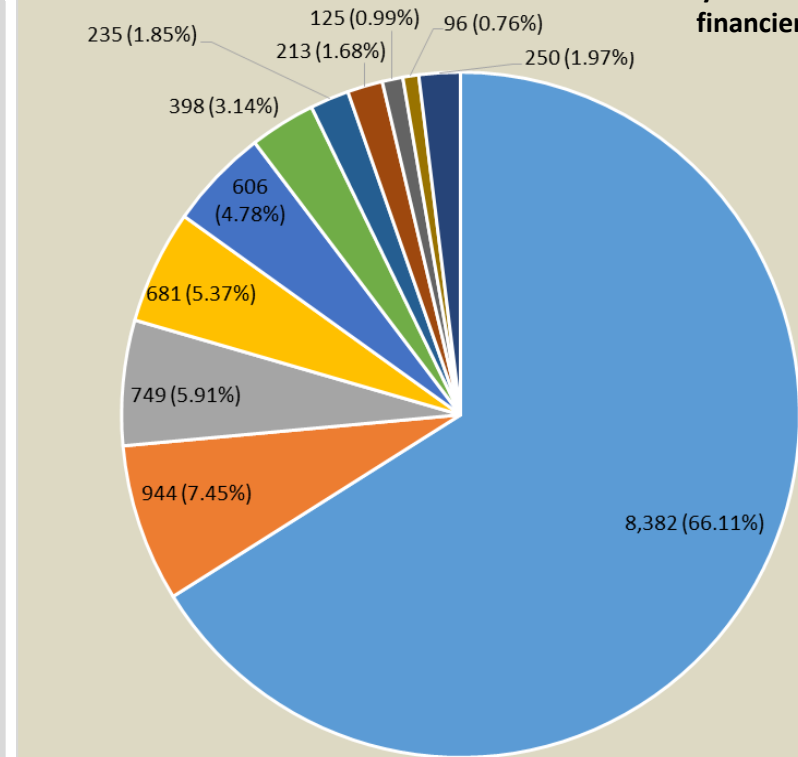
**80.35%**



- Agua Potable
- Energía Eléctrica
- Servicios
- Varios\*
- Servicios Financieros
- Electrodomésticos
- Vehículos
- Los demás sectores\*\*
- Telecomunicaciones
- Artículos del hogar
- Gobierno

**Denuncias atendidas por sector**  
De junio 2015 a mayo de 2016

**79.47%**  
Agua potable,  
telecomunicaciones  
y servicios  
financieros



- Agua Potable
- Artículos del hogar
- Servicios
- Inmuebles
- Telecomunicaciones
- Electrodomésticos
- Equipo informático
- Los demás sectores\*
- Servicios Financieros
- Vehículos
- Turismo

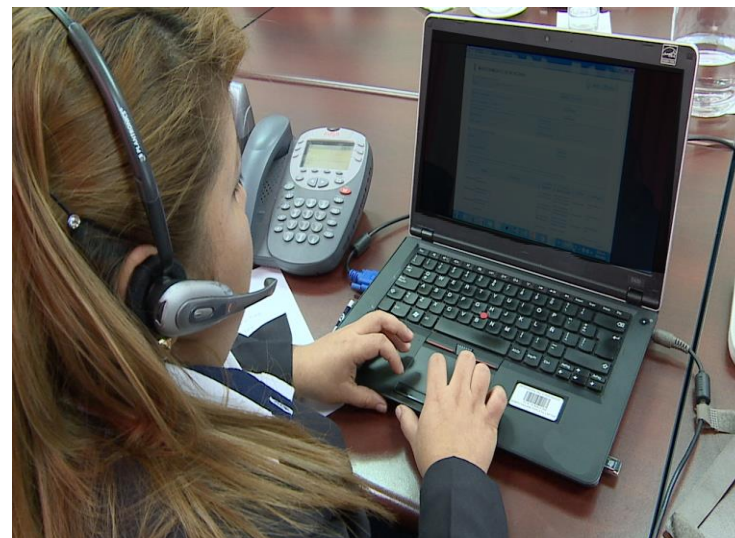
# 1. Atenciones brindadas a la ciudadanía

Adicionalmente, a las 68,348 atenciones del período, el teléfono 910 brindó otros servicios a **19,657** personas consumidoras, según detalle siguiente:



Otros tipos de apoyos del Centro de Atención Telefónica	Cantidad
Consultas de consumidores sobre el estado de sus casos	10,189
Solicitudes de información general	5,251
Denuncias no personales (avisos)	3,663
Activación de usuarios de Defensoría en línea	554

El porcentaje de llamadas efectivas fue del **98.60%**; para el restante **1.4%** está habilitado el correo de voz para ser correspondido en la siguiente hora y día hábil de trabajo.

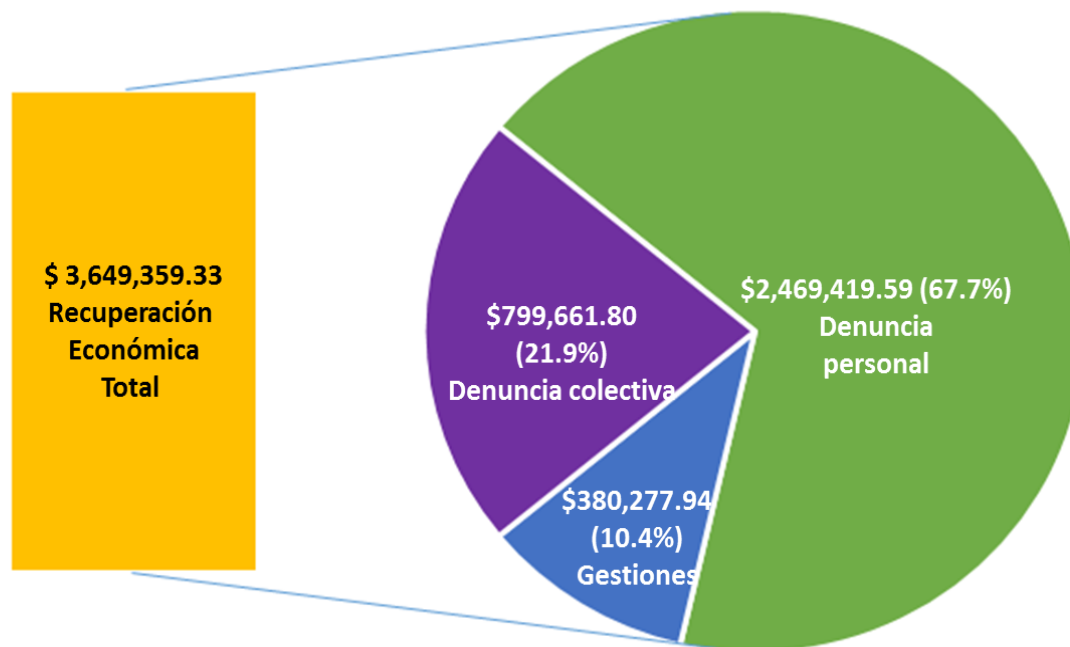


## 2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras

2 años protegiendo la economía familiar:  
**\$6,258,366.90**  
 recuperados a favor de más de **44,094** personas consumidoras

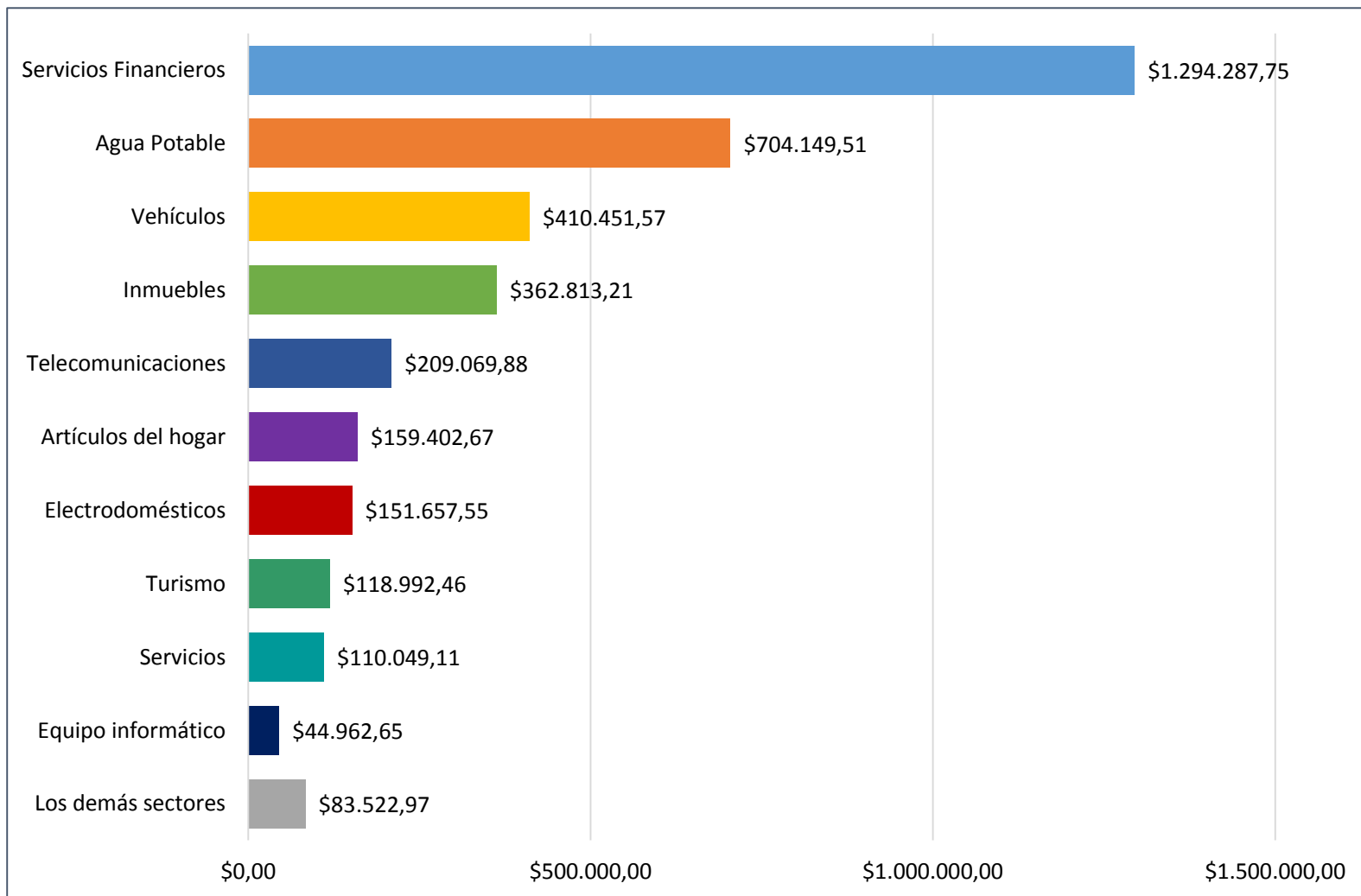
Denuncias por tipo	Junio 2014 a mayo 2015	Junio 2015 a mayo 2016	Totales	Variación (%)
Denuncias y gestiones cerradas	11,496	13,315	24,811	15.82%
Denuncias y gestiones con devolución	7,246	8,669	15,915	19.64%
% con devolución	63.03%	65.11%	64.14%	3.29%
<b>Monto recuperado</b>	<b>\$ 2,609,007.57</b>	<b>\$ 3,649,359.33</b>	<b>\$6,258,366.90</b>	<b>39.87%</b>

La recuperación económica a favor de las personas consumidoras fue de **\$ 3,649,359.33** mostrando un incremento del **39.87%** respecto al período de gestión anterior. En total se beneficiaron a mas de **42,266 personas** triplicando el número con respecto al período anterior.



## 2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras

Montos recuperados por sector en casos individuales, gestiones y casos colectivos  
(junio 2015 – Mayo 2016)



## 2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras

### Sector de servicios financieros, principales motivos de las devoluciones:

- Créditos personales (35.98%).
- Cuentas de ahorro (19.53%).
- Crédito hipotecarios (18.41%).
- Incumplimiento de pagos de seguros (13.11%).
- Tarjetas de crédito (9.48%).
- Créditos prendarios (1.89%).

### Agua potable, principales motivos de las devoluciones:

- Ajustes en cuentas facturadas por errores de lectura en aparatos de medición.
- Estimaciones elevadas por falta de lectura.
- Aplicación errónea de categorías tarifarias.
- Mal funcionamiento de aparatos de medición.

### Sector inmobiliario, principales motivos de las devoluciones:

- Incumplimiento de contratos, falta de entrega de escrituras y recuperación de montos pagados por escrituración en el subsector de lotificaciones (58.2%).
- Incumplimiento de contrato y desistimiento en la compra de vivienda nueva (28.3%).
- Subsector de condominios, por el desistimiento de contratación de apartamentos, y de cobros en servicios de mantenimiento y jardinería, así como de anticipos en concepto de reservas (13.5%).

### Sector de vehículos, principales motivos de las devoluciones:

- Reclamaciones en la adquisición de motocicletas (55.57%).
- vehículos automotores (44.43%).
  - Motos:
    - Mal funcionamiento.
    - Incumplimiento de garantías.
    - Incumplimiento de oferta al no entregar placas, tarjeta de circulación.
  - Vehículo automotor:
    - Mal funcionamiento de vehículo.
    - Incumplimiento de garantía.

### Telecomunicaciones el 91.03% de las devoluciones están concentradas por los siguientes servicios y motivos:

- Paquete de servicios: 40.37% (Cobros indebidos en factura, cobros injuriantes o coactivos, mal funcionamiento de terminales entregadas e incumplimiento en la cobertura de señal ofrecida e incumplimiento en la cobertura del servicio de internet).
- Telefonía móvil: 35.35% (Incumplimiento en la cobertura de señal ofrecida).
- Internet móvil: 8.41% (incumplimiento en la cobertura ofrecida).
- Televisión por suscripción: 6.90% (Cambios en la programación de televisión por suscripción, variación en el precio del servicio y cobro de otros servicios no solicitados como canales adicionales).



### 3. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

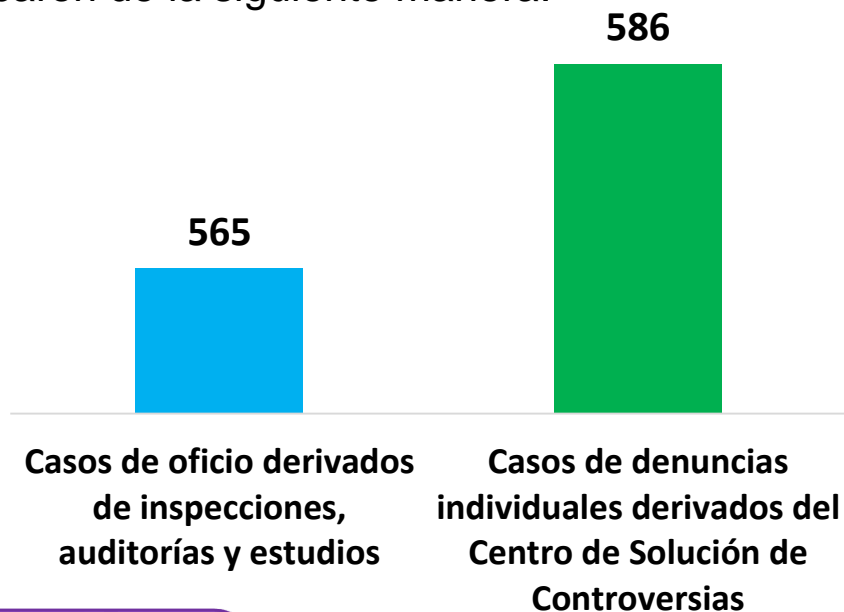
En el período **Junio 2015- Mayo 2016**, el Tribunal recibió **1,151 denuncias** sobre posibles infracciones a disposiciones de Ley de Protección al Consumidor, las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

951 casos con imposición de multa

Tribunal Sancionador

Monto de multas  
\$ 1,949,761.57

Ordenó devoluciones por \$370,422.80



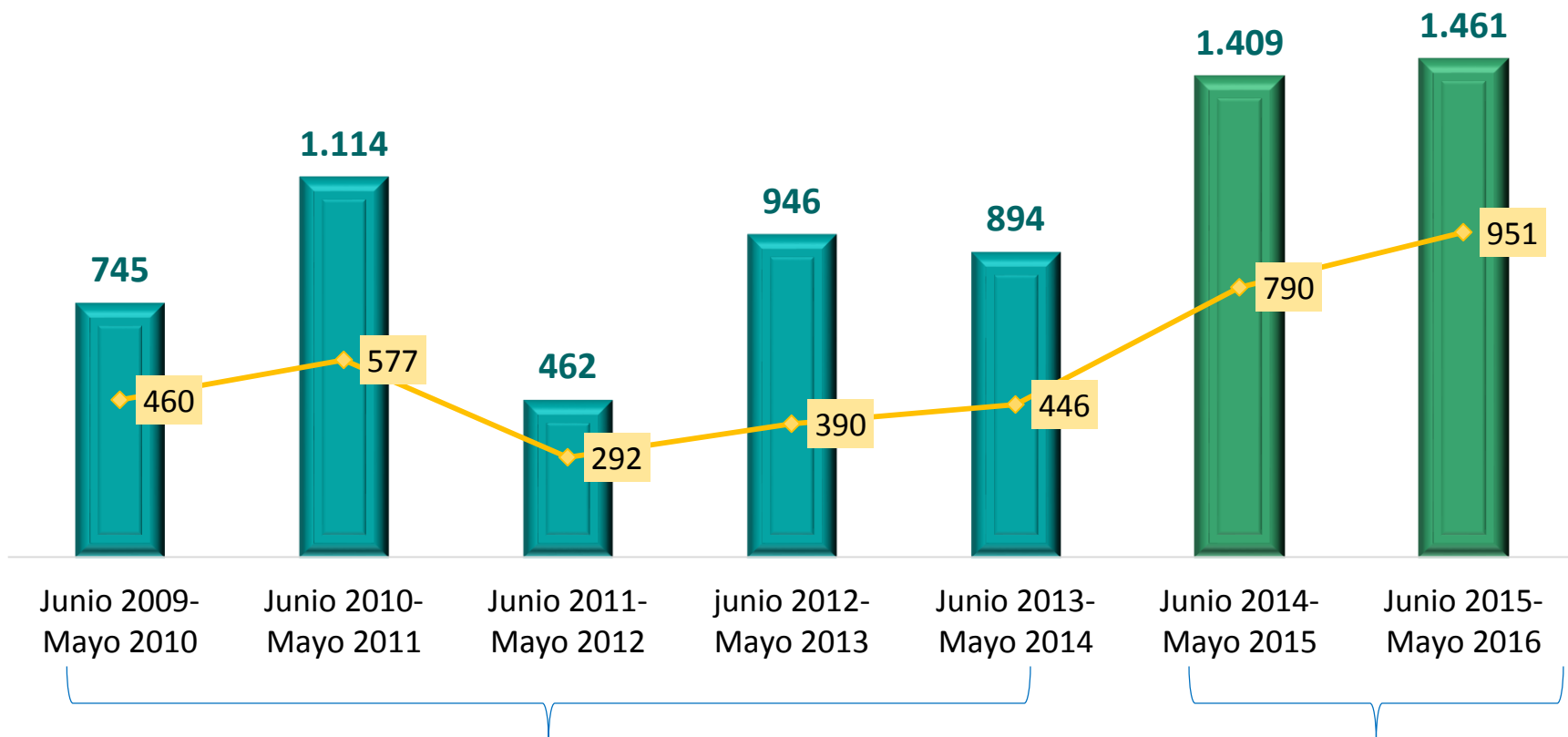
En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 399,609.26

### 3. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

#### Casos cerrados y expedientes multados 2009-2016

■ Total de casos cerrados

◆ Total de casos multados

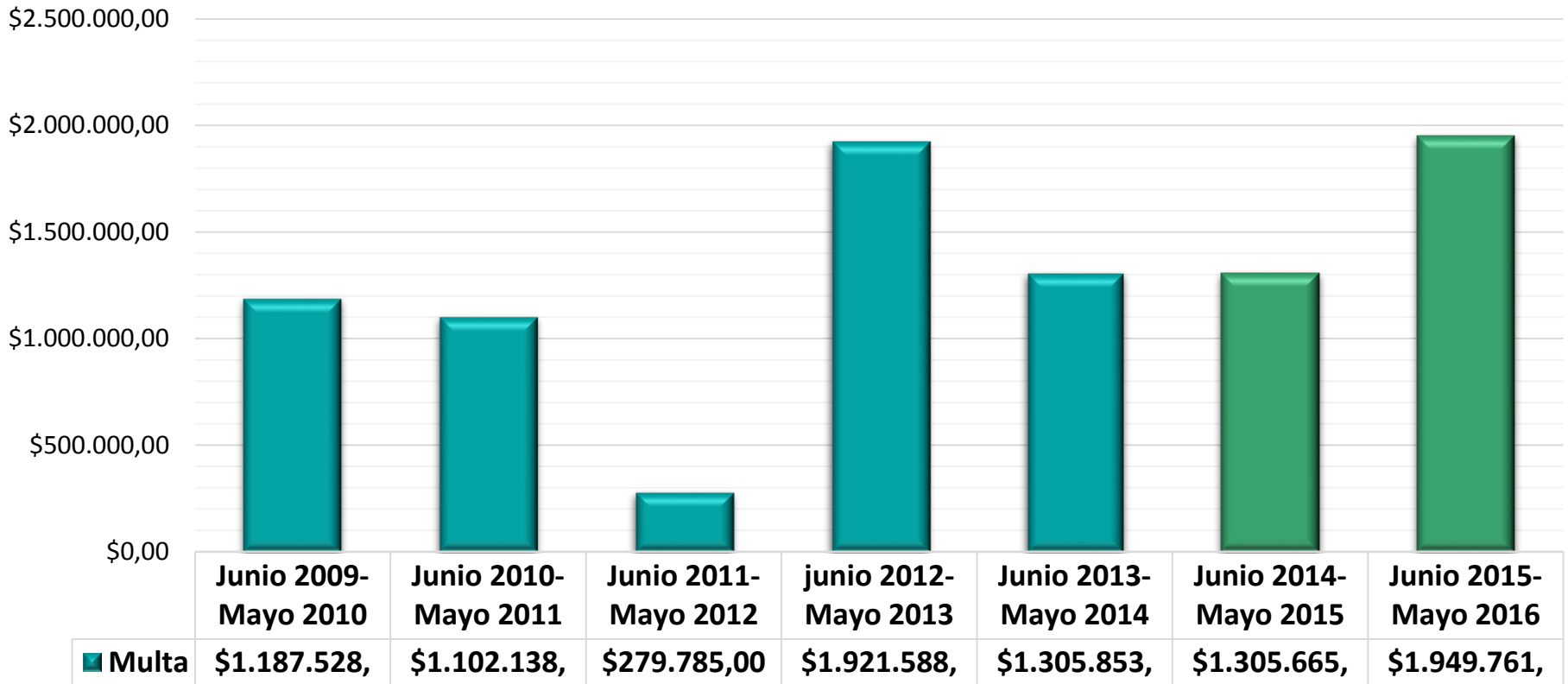


**Casos cerrados: 4,161**  
**Casos multados: 2,145**

**Casos cerrados: 2,870**  
**Casos multados: 1,741**

### 3. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

#### Multas impuestas por el Tribunal Sancionador 2009-2016



**\$9,052,319.43**

**\$3,255,426.63**

Entre los casos cerrados en el período destacan los siguientes:

#### Proveedores sancionados con más multa

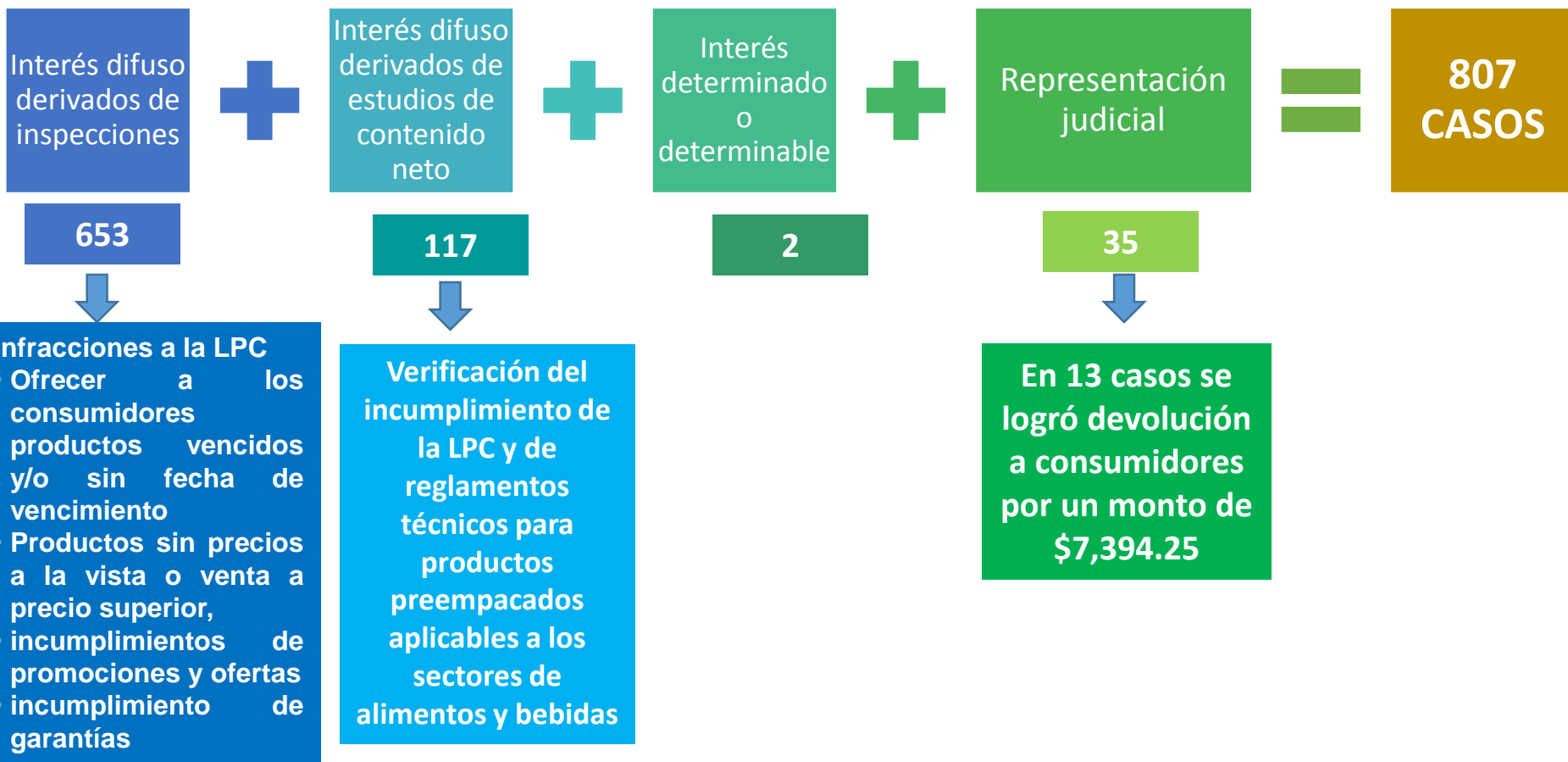
De junio 2015 al 6 de abril 2016

No.	Proveedor sancionado	Sector	Multa impuesta
1	La Hipotecaria, S.A. de C.V.	Servicios financieros	\$ 268,650.00
2	Operadora del Sur, S.A. de C.V.	Supermercado	\$ 240,131.67
3	Calleja, S.A. de C.V.		\$ 224,282.31
4	Telemóvil, S.A. de C.V.	Telecomunicaciones	\$ 86,462.25
5	Bahía de los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V.	Turismo	\$ 60,485.10
6	Amy Michelle Linares Guevara	Organizadora de conciertos	\$ 41,238.00
7	Pollo Campero de El Salvador, S.A. de C.V.	Restaurante	\$ 27,307.63
8	José Adán Salazar Umaña	Hotel / tiendas de conveniencia	\$ 25,380.30
9	Banco Agrícola, S.A.	Servicios financieros	\$ 22,421.00
10	Edgar Iván Contreras Barrera (CEDECEL)	Telefonía móvil	\$ 22,119.00
<b>Total</b>			<b>\$ 1,018,477.36</b>

**80.47%**  
(\$819,526.23)  
de las multas  
se concentran  
en estos  
sectores

## 4. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

La **Defensoría del Consumidor** a través de la Dirección Jurídica tramitó un total de **807 casos** de afectaciones de intereses colectivos o difusos, y ejerció acciones judiciales en defensa de los derechos de los consumidores ante las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.



## 4. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Activación de procedimientos sancionatorios en el Tribunal de la Defensoría contra proveedores de **estacionamientos en centros comerciales, operadoras telefónicas e inmuebles:**

Cinco proveedores fueron denunciados en el Tribunal Sancionador, entre otras posibles infracciones por cláusulas abusivas, como el cobro hora o fracción por servicios de estacionamiento en los centros comerciales Metrocentro, Multiplaza, Galerías, hotel Crowne Plaza, Plaza Futura y edificio AVANTE.

Las telefónicas Tigo, Claro, Movistar y Digicel, también, fueron denunciadas en el Tribunal Sancionador tras el hallazgo durante inspecciones realizados de posibles infracciones a la ley, tales como publicidad engañosa, cobros indebidos y precios a la vista.

Procedimiento sancionatorio a proveedores Salazar Romero S.A. de C.V. y Seguridad Activa S.A. de C.V., relacionadas con cobros indebidos en la facturación del agua potable y alcantarillado de las familias residentes en Ciudad Real y Ciudad Paraíso, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana. Ambos proveedores también fueron denunciados por la obstaculización a las funciones de información y vigilancia de la Defensoría.

## 4. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

### DENUNCIAS DE CASOS COLECTIVOS

CREDI Q, S.A .DE C.V.



Auditoría a 13,396 créditos

Posible infracción de prácticas abusivas como cobros indebidos en el cálculo de intereses, comisiones y recargos, y variación de tasa de interés injustificada



Cooperativa Financiera Magisterial  
Co-Andes de R.L



En defensa de 30 personas  
consumidoras

Posible infracción a la ley al



introducir cláusulas abusivas en el contrato relacionada con la penalización por pago anticipado.

### PROTECCIÓN DE DERECHOS ECONÓMICOS

Para prevenir la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos y evitar prácticas abusivas en perjuicio de los derechos e intereses económicos de los consumidores, la Defensoría **verificó 203 contratos de productos y servicios financieros** de los entes regulados:

- 187 contratos revisados en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero;
- 14 contratos con el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP); y,
- 2 con la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles (SOM).

## 4. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

### Resultado de las acciones judiciales en las Salas de lo Constitucional y de lo Contencioso Administrativo en el período junio 2015-mayo 2016

#### Sala de lo constitucional

- En 2015, tras una larga batalla jurídica de la Defensoría del Consumidor , fue confirmada la legalidad de una resolución del Tribunal Sancionador contra banco Salvadoreño (ahora DAVIVIENDA) por la vulneración del derecho a la propiedad de los ahorrantes al realizarse cobros contrarios a la LPC. Por tanto, **DAVIVIENDA debe devolver \$429, 239.11 a favor de 33,524 consumidores**
- **Admisión de amparo en caso CITIBANK** (multa de \$ 485, 810.40 y devolución de \$ 407,937.95 en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$ 25.00 entre dic-2005 y oct-2006)
- **Admisión de amparo en caso SCOTIABANK** (multa de \$151,656.00 y devolución de \$126,580.72 en concepto de recargo por inactividad en cuentas de ahorro con saldos iguales o mayores de \$ 20.00 realizados entre dic-2005 y oct-2006)

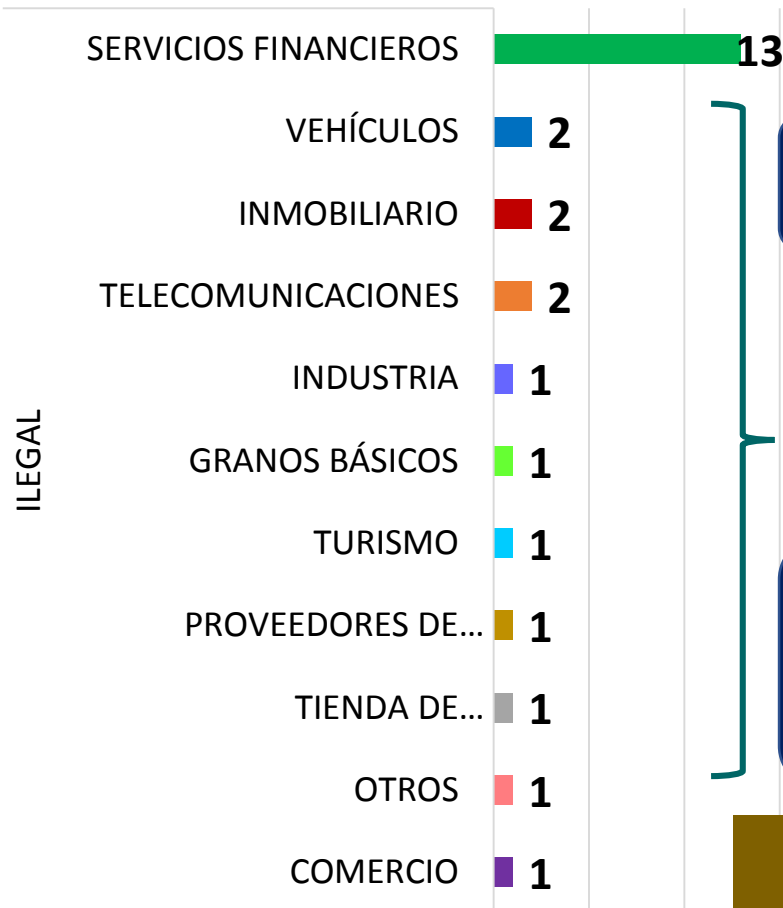
#### Sala de lo contencioso administrativo

- Con fecha 27 de enero de 2016 la Sala de lo Contencioso Administrativo emitió sendas resoluciones mediante la cual **concede intervención a la Presidenta de la Defensoría del Consumidor en defensa de los intereses difusos de las personas consumidoras afectadas por el alza injustificada de precios del frijol.**
- Proveedores : Fidel Ángel Cruz Escobar, Víctor Manuel Mira Herrera, Agroindustrias Gumarsal, S.A. de C.V. y Leonor Romero de Rivera



# ACCIONES JUDICIALES EN LA SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (SCA)

## Casos cerrados por la SCA declarados **ilegales** por sector



**26 CASOS EN TOTAL**

El 50% de los casos  
proviene de  
proveedores que  
operan en el sector de  
**servicios financieros**

**MULTAS**  
**\$2,119,435.20**



**DEVOLUCIONES  
A  
CONSUMIDORES**  
**: \$1,800,756.18**

La Dirección Jurídica de la **Defensoría**, ha presentado en 6 casos demandas de amparo ante la Sala de lo Constitucional:

1. Importadora y Exportadora Elektra de El Salvador, S.A. de C.V.
2. Banco HSBC Salvadoreño, S.A. (2 casos)
3. Banco Citi, S.A
4. Credomatic de El Salvador S.A de C.V
5. Scotiabank El Salvador, S.A.

Estos son casos que ingresaron a la SCA entre el 2007 y 2009 y aún se están realizando acciones judiciales al respecto

Los 6 casos en los que la Dirección Jurídica ha presentado amparo ante la Sala de lo Constitucional representan el 72.26% (\$1,531,398.4) de las multas y el 77.97% (1,403,962.41) de las devoluciones declaradas ilegales

# CASOS ACTIVOS EN LA SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (SCA)

## Casos activos en la SCA por sector



**93 CASOS  
EN TOTAL**



Servicios financieros

Telecomunicaciones

Inmobiliario

Lotificaciones

Turismo

**En estos sectores  
están  
concentrados el  
54.8% de los  
casos activos en  
la SCA**

**Estos 93 casos acumulan un monto de multas de: \$2,341,607.25**

**Estos 93 casos acumulan un monto de devoluciones de: \$111,818.59**

**Estos son casos que ingresaron a la SCA entre el año 2010 y 2016 y aún no se ha emitido una sentencia**

# CASOS ACTIVOS EN LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL

LOS CASOS ACTIVOS EN LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL CORRESPONDEN A AQUELLOS CASOS DECLARADOS ILEGALES POR LA SALA DE LO CONTENCIOSO, EN LOS QUE LA DIRECCIÓN JURÍDICA HA PRESENTADO DEMANDAS DE AMPARO, DE ESTOS 6 CASOS:

## DEMANDAS DE AMPARO PRESENTADAS ANTE LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL

1. Importadora y Exportadora Elektra de El Salvador, S.A. de C.V.
2. Banco HSBC Salvadoreño, S.A.
3. Banco HSBC Salvadoreño, S.A.
4. Banco Citi, S.A
5. Scotiabank El Salvador, S.A.
6. Credomatic de El Salvador S.A de C.V

YA FUERON ADMITIDAS POR  
LA SALA DE LO  
CONSTITUCIONAL Y ESTÁN  
ACTIVOS

LA SALA DE LO  
CONSTITUCIONAL AÚN NO  
SE HA PRONUNCIADO EN  
ADMITIR LA DEMANDA DE  
AMPARO

- **\$1,531,398.4 EN MULTAS**
- **\$1,403,962.41 EN DEVOLUCIONES**

## 4. PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

### Mejora y ampliación del marco jurídico de protección al consumidor

La Defensoría del Consumidor participó e hizo aportes en diferentes procesos de formulación y reformas de leyes ante la Asamblea Legislativa, entre las que destacan las siguientes:

Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera

Reformas a la Ley contra la  
Usura

Reformas al Código Penal,  
en lo referente a los  
delitos contra el mercado,  
la libre competencia y la  
protección al consumidor

Reformas a la Ley de  
Regulación de los Servicios  
de Información sobre el  
Historial de Crédito de las  
Personas

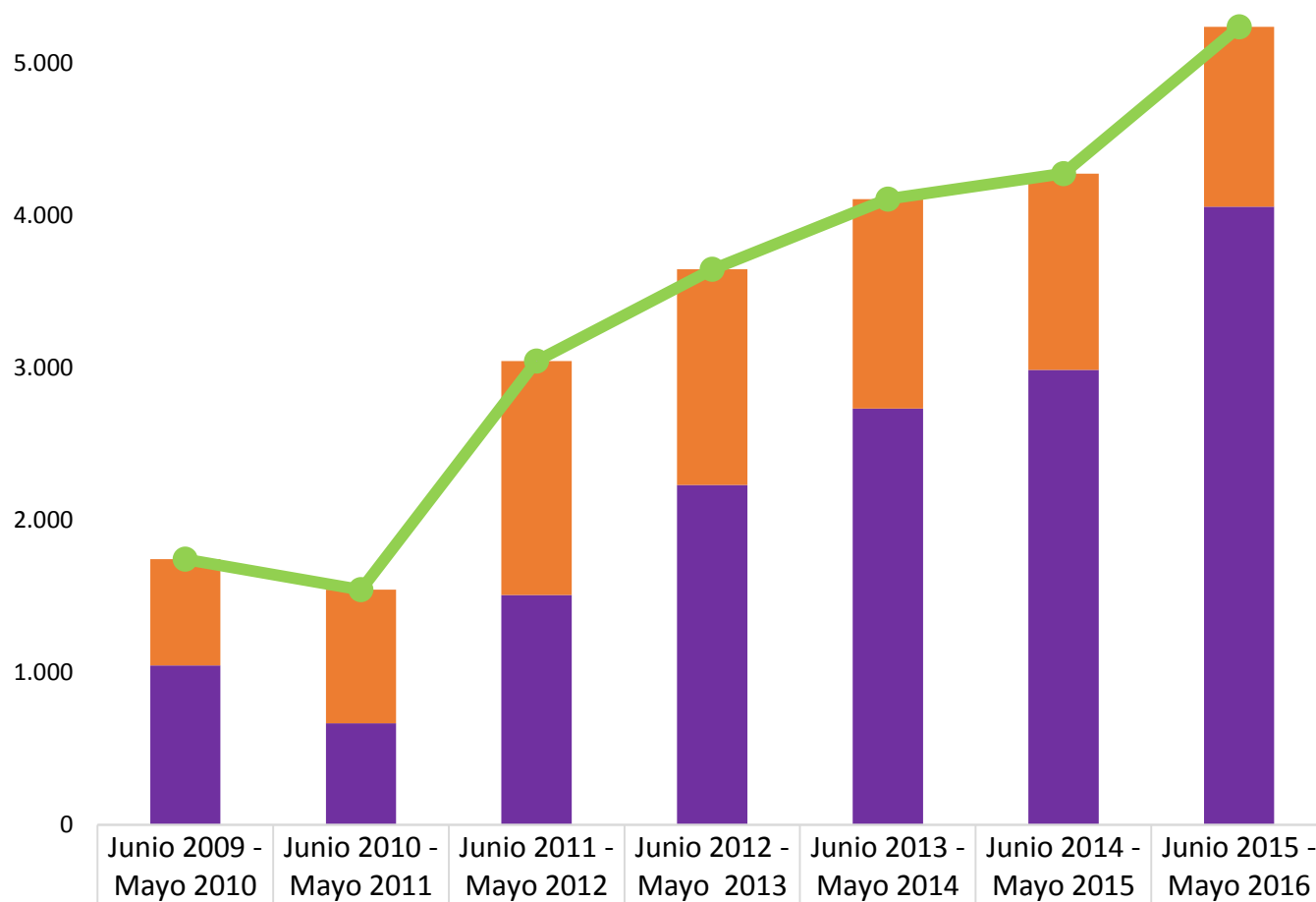
Propuesta de proyecto de  
Ley de Alimentación  
Escolar Saludable




## 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados

En los 5 años de Gobierno del Presidente Mauricio Funes se realizaron un total de **14,086** inspecciones.

En dos años de Gobierno del Profesor Salvador Sánchez Cerén se han realizado **9,515** inspecciones.

En el período junio 2015-mayo 2016, se han llevado a cabo **5,239** inspecciones. Reportándose hallazgos de cumplimiento en **4,058 (77%)** inspecciones y **1,181 (23%)** con hallazgos de incumplimiento a las disposiciones legales verificadas.



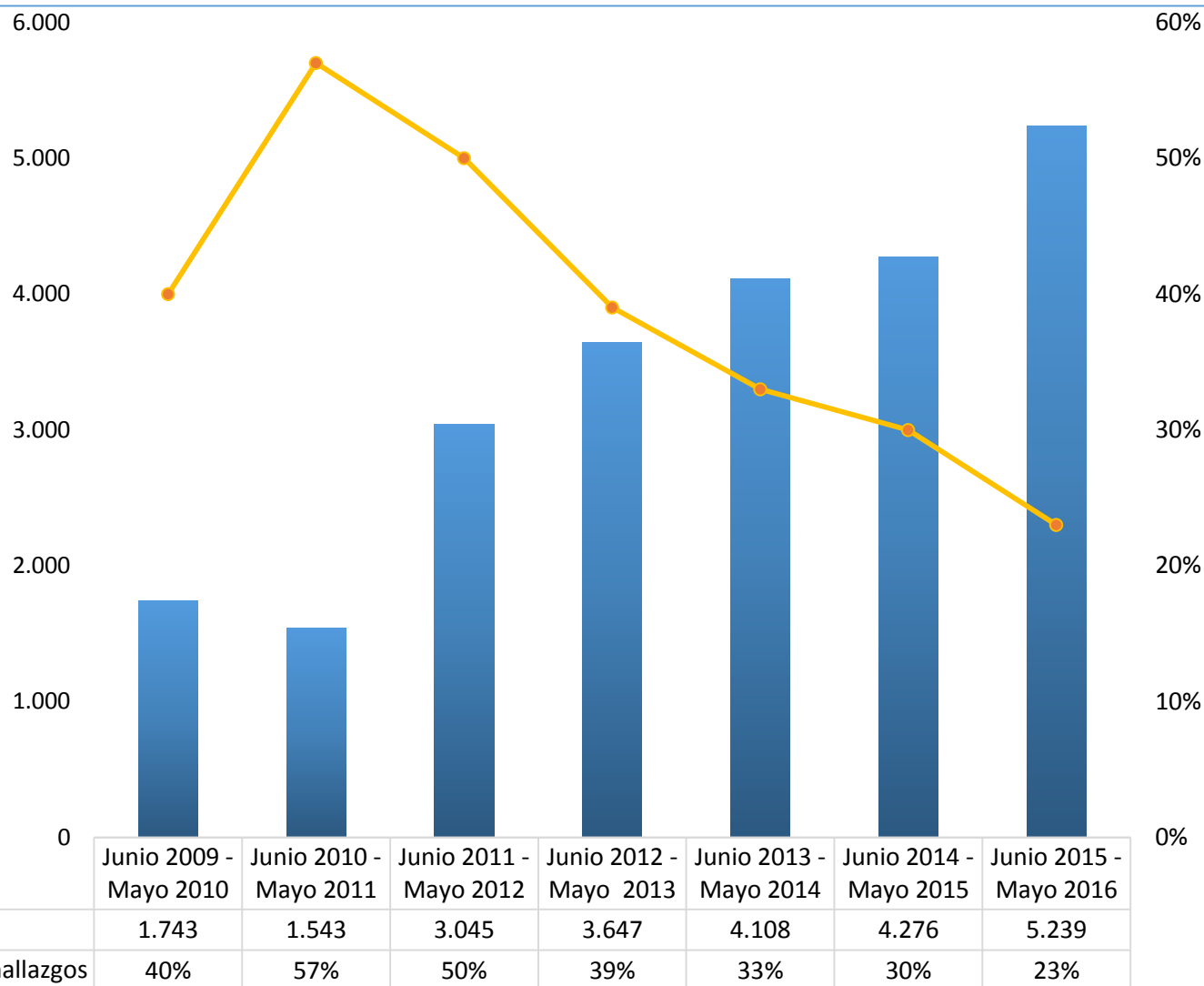
	Cantidad de inspecciones con hallazgos
	Cantidad de inspecciones sin hallazgos
	Total de inspecciones

Junio 2009 - Mayo 2010	698	877	1.537	1.416	1.375	1.290	1.181
Junio 2010 - Mayo 2011	1.045	666	1.508	2.231	2.733	2.986	4.058
Junio 2011 - Mayo 2012	1.743	1.543	3.045	3.647	4.108	4.276	5.239

## 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados

La Defensoría del Consumidor ha aumentado la vigilancia en sectores prioritarios para las personas consumidoras tales como: granos básicos, supermercados, medicamentos, telecomunicaciones, tiendas de conveniencia, tiendas mayoristas, hoteles y restaurantes, entre otros.

Así, desde 2010, las inspecciones prácticamente se han **triplicado**, mientras que el peso porcentual de las inspecciones con hallazgos de incumplimiento a la LPC y otras normativas han **disminuido en más del 30%**. Lo anterior denota un mayor cumplimiento de las disposiciones legales, en paralelo a las mayores labores de inspección realizadas.

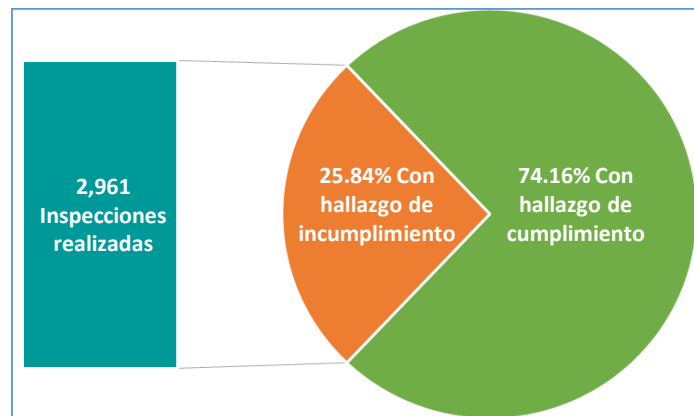


# 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados

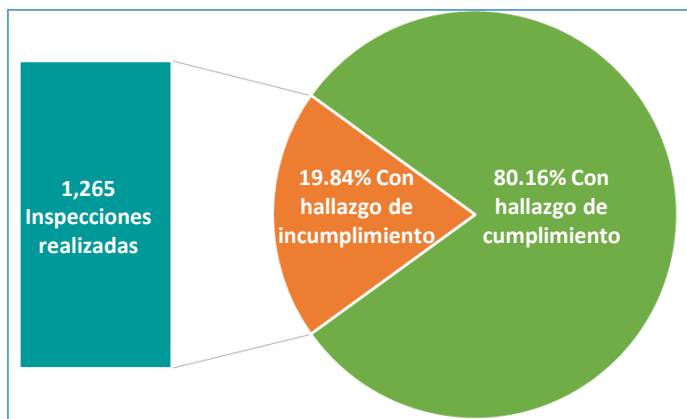
## Comparativo de inspecciones realizadas por región

Región	Junio 2015-Mayo 2016		
	Número	% con hallazgo de cumplimiento de LPC	% con hallazgo incumplimiento LPC
Central	2,961	74.16%	25.84%
Occidente	1,265	80.16%	19.84%
Oriente	1,013	83.71%	16.29%
<b>Total</b>	<b>5,239</b>	<b>77.46%</b>	<b>22.54%</b>

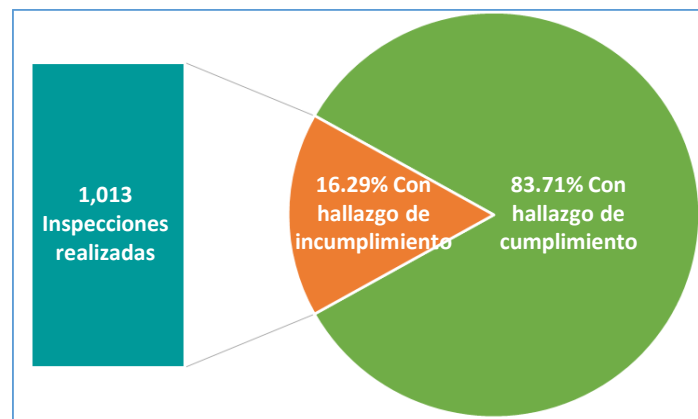
### Inspecciones en la región Central Junio 2015-Mayo 2016



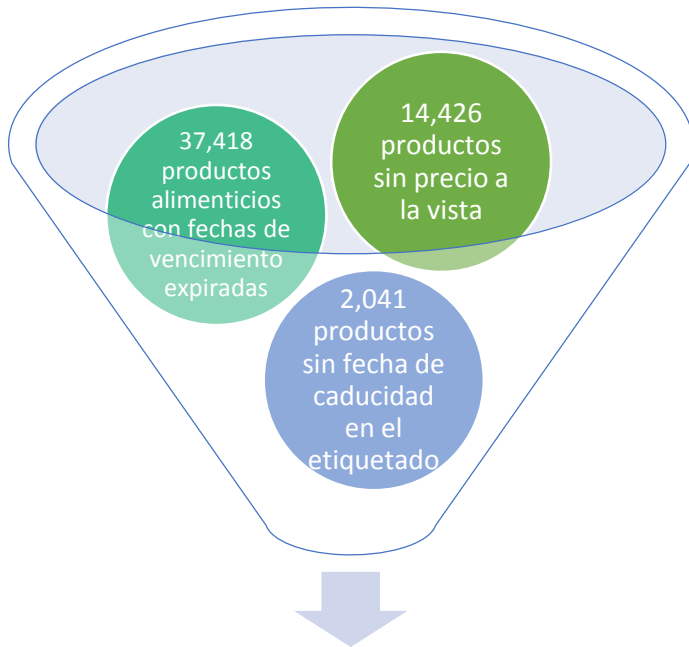
### Inspecciones en la región de Occidente Junio 2015-Mayo 2016



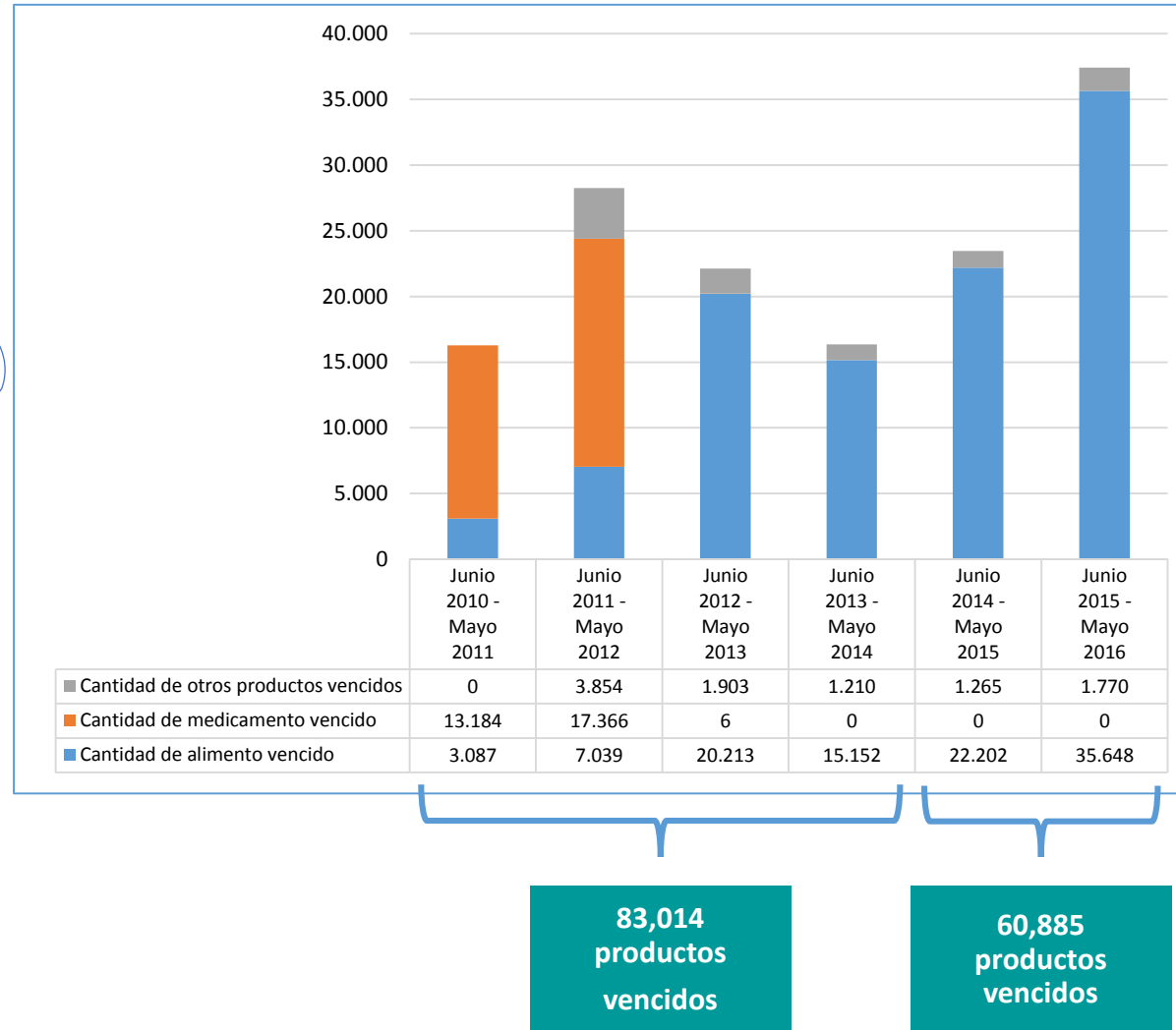
### Inspecciones en la región de Oriente Junio 2015-Mayo 2016



# 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados

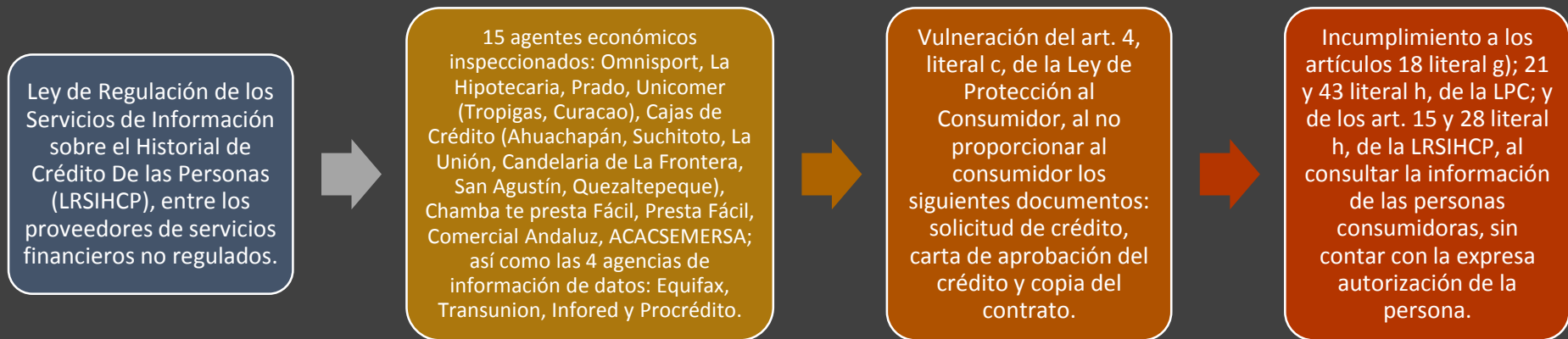


**Resultados de las inspecciones**





## 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados



## 5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados

### 12 estudios de inocuidad y calidad

- 142 productos verificados.
- 95.07% (135 productos) cumplió con las normativas.
- 4.93% (7) productos presentaron algún tipo de incumplimiento.

### 54 estudios de etiquetado nutricional

- 664 productos verificados.
- 481 (72.44%) cumplen con la normativa
- 132 (19.88%) incumplieron.
- 51 (7.68%) productos carecen de información nutricional en la etiqueta.

### El contenido cabal que

Endulza tu economía

PUBLICACIÓN Nº 38  
ABRIL 2016  
ESTUDIO DE  
CONTENIDO NETO



### 65 estudios de contenido neto

- 976 productos verificados.
- 869 (89.04%) productos cumplen con la normativa.
- 107 (10.96%) presentaron hallazgos de incumplimiento.

1251 Marcas  
verificadas  
2446 productos  
verificados



### 54 estudios de etiquetado general

- 664 productos verificados.
- 310 (46.69%) cumplen con las disposiciones legales.
- 53.31% (354) de los productos con hallazgos

# 6. Transparentando precios, proporcionando información socialmente útil

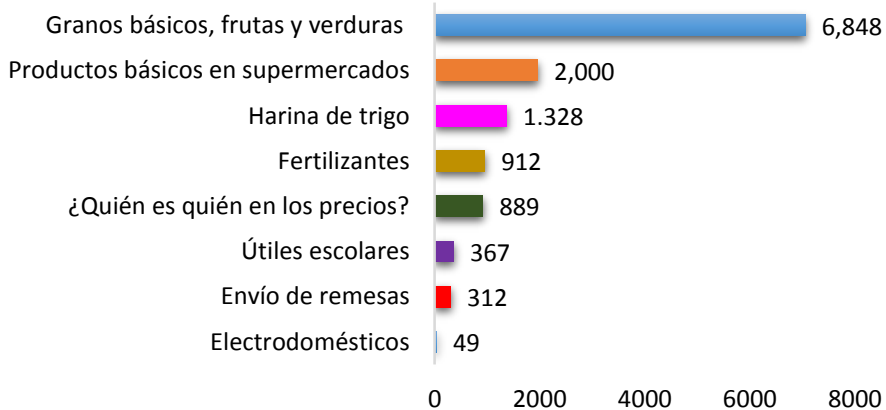
## Sondeos de precios por producto De Junio 2015 a mayo 2016

Sondeo/Mes	Total	%
Granos básicos, frutas y verduras en mercados	46	25.14%
Productos básicos en supermercados	45	24.59%
Harina de trigo	33	18.03%
¿Quién es quién en los precios?	24	13.11%
Fertilizantes	13	7.10%
Envío de remesas	12	6.56%
Electrodomésticos	8	4.37%
Útiles escolares	2	1.09%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

**183** sondeos de precios de precios de más de **250** productos básicos, en **12,705** establecimientos comerciales.



## Sondeos de precios por establecimiento De Junio 2015 a mayo 2016




GOBIERNO DE EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

Defensoría del Consumidor

Observatorio de precios

Escriba un producto para consultar su precio en el mercado salvadoreño  
Puede realizar búsquedas por nombre de productos o haciendo clic en las categorías.

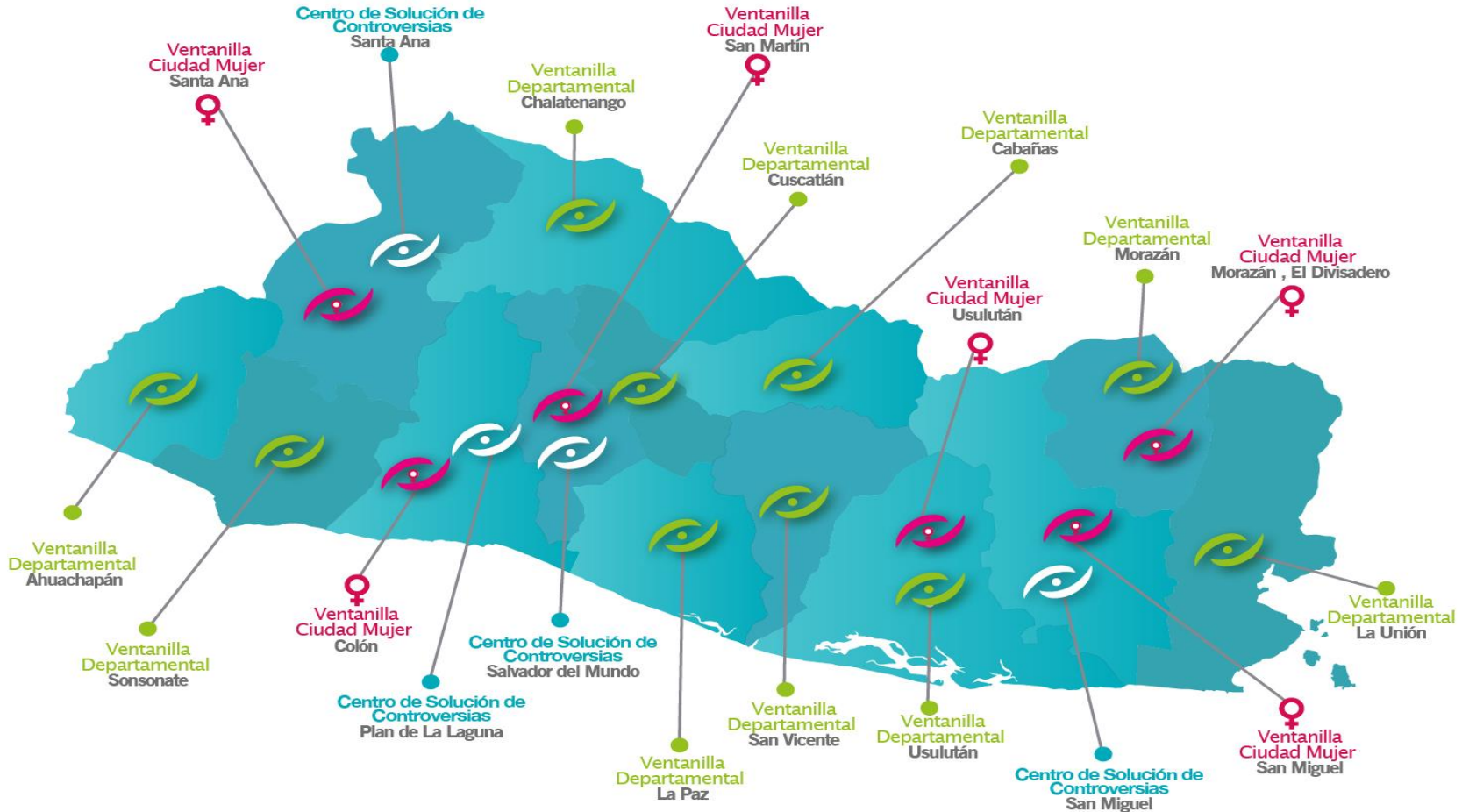
Buscar

Categorías de Productos

- Aceites
- Huevos y carne
- Pan
- Frutas
- Granos básicos
- Harinas
- Lácteos
- Verduras
- Pastas
- Margarinas y manteclas
- Atún
- Sardinias
- Bebidas
- Salicos
- Limpieza y otros personal

# 7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

## La Defensoría en la República

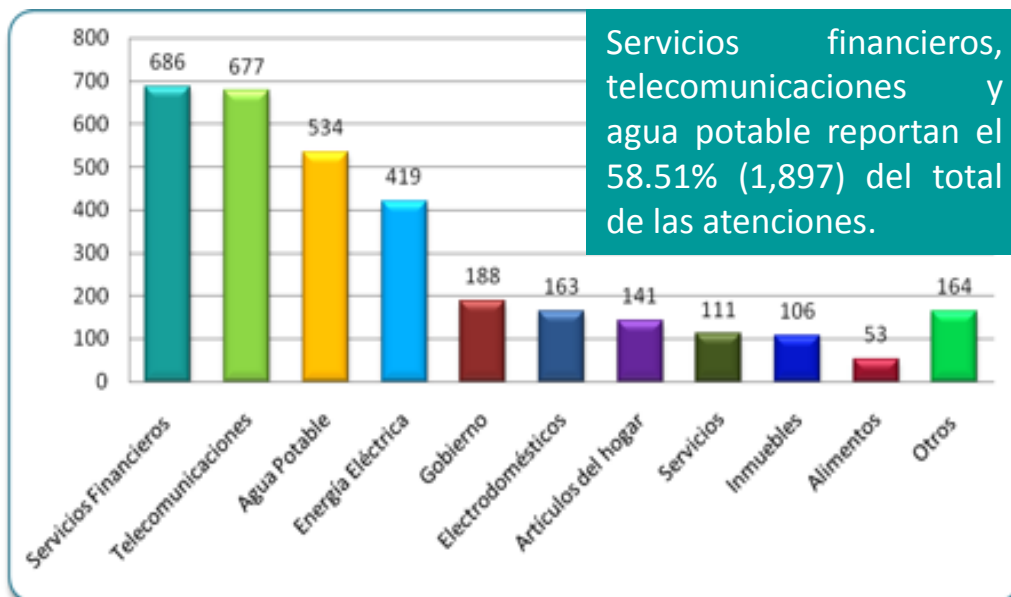


# 7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

**Defensorías Móviles realizadas**  
De junio 2015 a mayo 2016

Departamento	Municipios cubiertos		Defensorías móviles realizadas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Santa Ana	10	6.80	71	11.47
Ahuachapán	9	6.12	29	4.69
Sonsonate	11	7.48	55	8.90
Chalatenango	7	4.76	9	1.45
La Libertad	12	8.16	38	6.14
San Salvador	17	11.56	206	33.28
Cuscatlán	7	4.76	13	2.10
Cabañas	7	4.76	9	1.45
La Paz	5	3.40	7	1.13
San Vicente	5	3.40	9	1.45
Usulután	15	10.20	33	5.33
San Miguel	16	10.88	92	14.86
Morazán	13	8.84	20	3.23
La Unión	13	8.84	28	4.52
<b>Total</b>	<b>147</b>		<b>619</b>	

**Atenciones brindadas por las Defensorías Móviles, por sector**  
De junio 2015 a mayo 2016

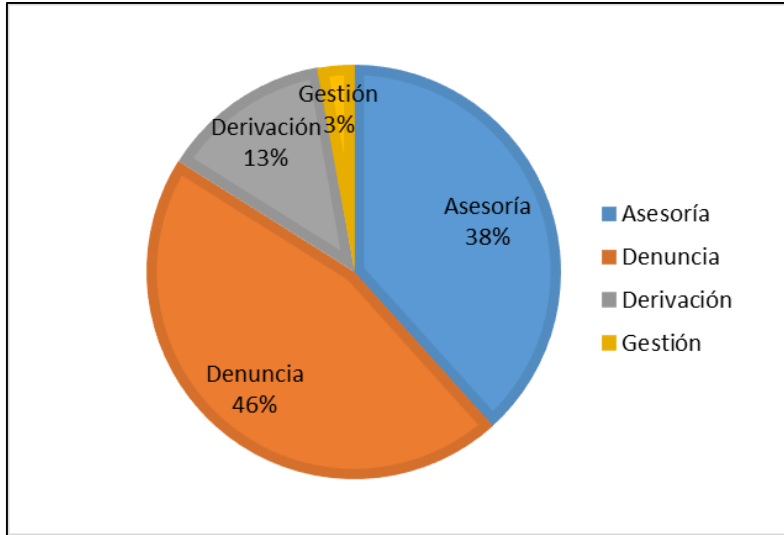


\*Otros: incluye sector vehículos, salud, equipo informático, turismo, , transporte, seguridad social, hidrocarburos, prendas de vestir, libros y útiles escolares, equipo profesional y artículos infantiles.

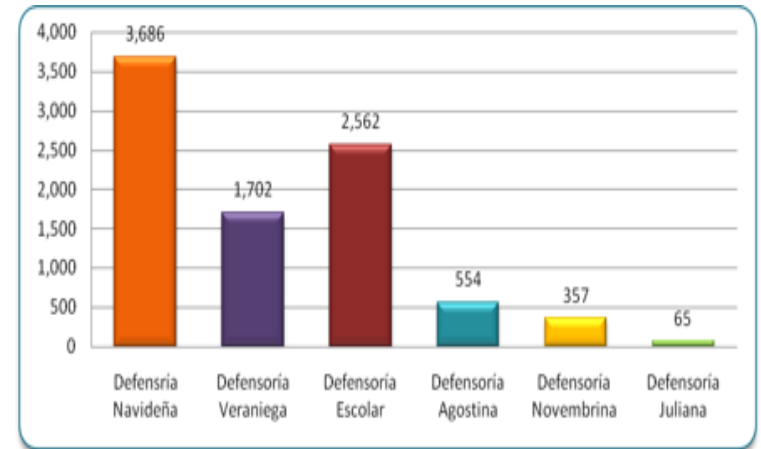


# 7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

Atenciones brindadas en las Ventanillas Departamentales,  
por tipo  
De junio 2015 a mayo 2016



Atenciones brindadas en Defensorías de  
Temporada  
De junio 2015 a mayo 2016



**8,926 personas atendidas**



Del total de atenciones brindadas a la ciudadanía por ventanillas departamentales, 2,380 (55.09%) están relacionadas con el sector agua potable; 680 (15.74%) energía eléctrica; 414 (9.58%) servicios financieros; y 235 (5.44%) con telecomunicaciones.

## 7. Acercamiento de servicios con calidad y calidez

### Atenciones brindadas en los Gabinetes Móviles

De junio 2015 a mayo 2016

Departamento	Municipio	Atenciones					Total		Distribución de material educativo, informativo y promocional
		Asesorías	Denuncias	Gestiones	Derivaciones	Total	Mujeres	Hombres	
La Libertad	San Pablo Tacachico	0	0	0	0	0	0	0	563
Cuscatlán	Cojutepeque	17	0	0	0	17	7	10	936
	Candelaria	2	0	0	0	2	1	1	420
Chalatenango	Las Vueltas	9	2	0	2	13	5	8	1,430
San Miguel	Moncagua	15	0	1	0	16	6	10	283
San Salvador	Delgado	12	0	0	0	12	4	8	627
	Guazapa	1	3	0	0	4	2	2	509
	Santiago Texacuangos	30	7	1	0	38	15	23	675
Santa Ana	Santa Ana	14	0	1	0	15	5	10	750
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>117</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>6,193</b>

### Atenciones en el Festivales para el buen vivir

La Defensoría en el **Festival para el Buen Vivir** ha brindado a **372** personas consumidoras. Así mismo ha distribuido **24,698** folletos educativos, informativos y promocionales para fomentar una cultura de consumo responsable.

## 8. Educación para el consumo y participación ciudadana

Capacitaciones y talleres impartidos con diversos sectores

Junio 2015 a mayo 2016

Cantidad	Sujetos de acción educativa	Asistentes		
		Mujeres	Hombres	Total
<b>205 eventos educativos</b>	Estudiantes de centros educativos, grupos de mujeres organizadas, asociaciones y organizaciones de consumidores, personas con discapacidad, lideresas y líderes comunitarios, personas adultas mayores, personas de grupos indígenas, empresarios de la pequeña y microempresa y estudiantes de educación superior, empleados públicos y privados, entre otros.	<b>7,587</b>	<b>6,185</b>	<b>13,772</b>

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas
	<b>Total</b>	<b>699</b>	<b>535</b>



## 8. Educación para el consumo y participación ciudadana

### Festivales sobre derechos de las personas consumidoras y consumo saludable para el Buen Vivir

- Tres eventos artísticos culturales sobre “Derechos de las Personas Consumidoras y Consumo Saludable para el Buen Vivir”, con las asociaciones de consumidores de Sonsonate, San Martín y Puerto El Triunfo, alcaldías municipales y otros actores locales.
- Tres actividades sobre “Consumerismo Juvenil”, en coordinación con jóvenes participantes del proyecto de educación media del colegio León Sigüenza de Cojutepeque; Instituto Nacional Dr. Sarbelio Navarrete, San Vicente; y Complejo Educativo Carlos Lobato, Zacatecoluca.

### Concurso de pintura

- Se desarrolló en la región Oriental del país, en coordinación con la Secretaría de Cultura de la Presidencia de la República, concurso de pintura alusivo al consumo saludable y seguro para el buen vivir, en el que participaron más de 40 casas de la cultura y diversos centros educativos. Las obras participantes serán exhibidas en la ciudad de San Miguel.

### Diplomados

- Tres Diplomados en Derecho y Consumo Sostenible en coordinación con la Universidad de El Salvador, Universidad Mons. Oscar Arnulfo Romero y Asamblea Legislativa (oficina departamental de Chalatenango); así como con la Universidad de Sonsonate y la asociación de Consumidores de Sonsonate. Asistieron 133 personas consumidoras.



**CONCURSO DE PINTURA**  
(Región oriental: San Miguel, Usulután, La Unión y Morazán)

**Consumo Saludable y Seguro de Alimentos**

El Gobierno del Presidente Salvador Sánchez Cerén  
a través de la  
**Defensoría del Consumidor**  
y **Secretaría de Cultura de la Presidencia**

tiene el agrado de invitar a la población en el oriente del país a participar  
en el concurso Consumo Saludable y Seguro de Alimentos

Categorías por edad	Técnicas	Período de entrega
- 12 a 24 años - 25 años en adelante	- Acuarela - Acrílico - Crayola - Lápiz de Color	- 12 -abril-2016 al 15- abril-2016

Para mayor información escriba al correo [concursodepintura@defensoria.gob.sv](mailto:concursodepintura@defensoria.gob.sv)  
llame a los teléfonos 2667-2863; 22672-865 o descargue las bases del concurso en la dirección <http://bit.ly/1TkeNlj>

**Defensoría del Consumidor** **WWW.DEFENSORIA.GOB.SV** **GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER**

## 8. Educación para el consumo y participación ciudadana

### Fomento de la participación ciudadana y organización de las asociaciones de consumidores

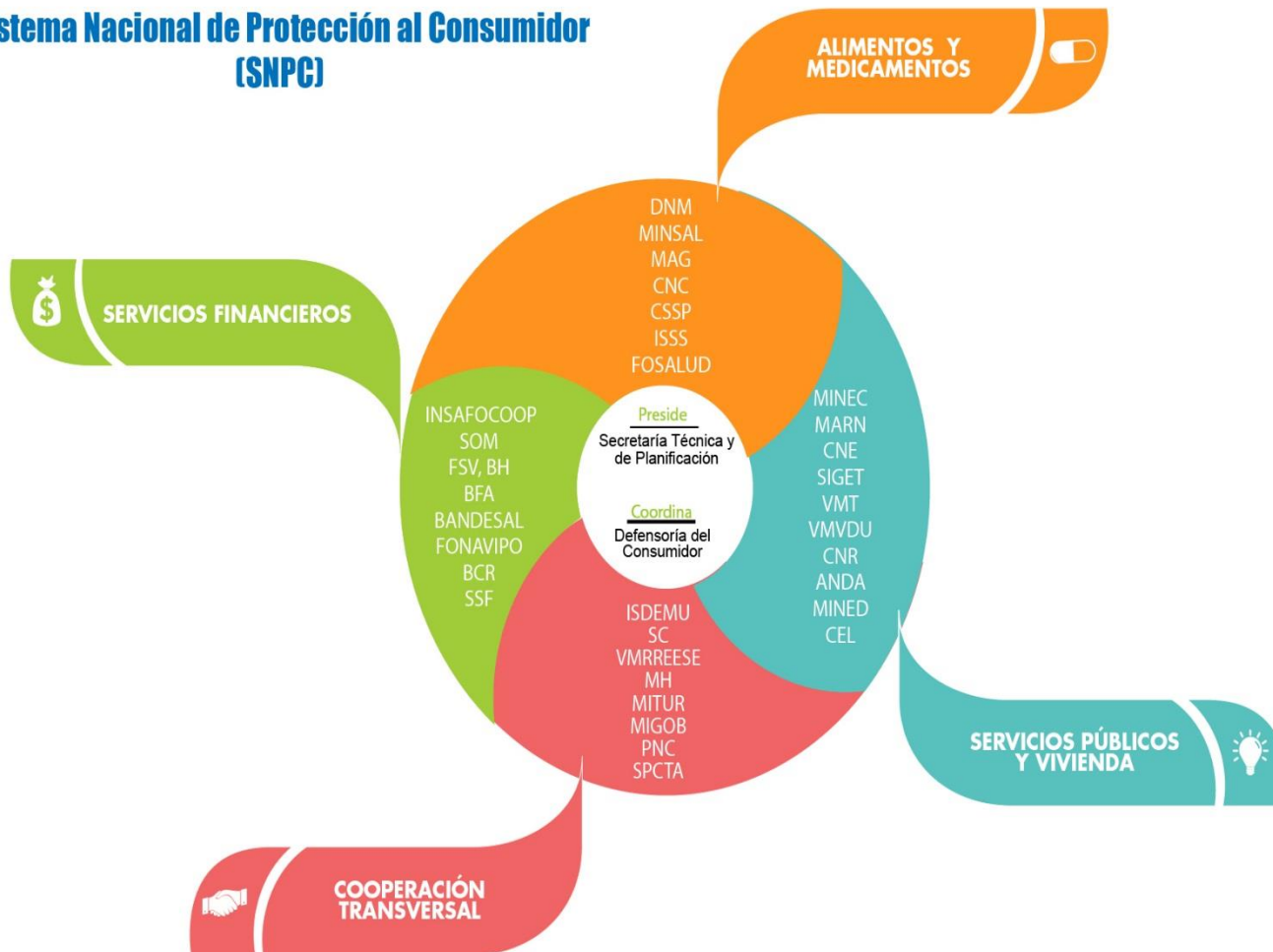
La Defensoría brindó apoyo a las 33 asociaciones de consumidores para fortalecer sus capacidades en la promoción y defensa de sus derechos. Se realizaron las siguientes acciones:

- Promoción y protección de derechos de los consumidores en casos colectivos, e incidencia en temas de agua, seguridad alimentaria y lotificaciones.
- Acompañamiento en audiencias de conciliación para asegurar mayor efectividad y eficacia en la defensa de sus derechos.
- Integración de asociaciones de consumidores en 19 jornadas de Defensorías móviles.
- Asistencia técnica al proceso de legalización de nuevas asociaciones de consumidores:
  1. Asociación de Mujeres para el Desarrollo Social y Económico de Jucuarán, Usulután.
  2. Asociación de Desarrollo Comunal las Victorias, San Juan Opico, La Libertad.
  3. Asociación de Desarrollo Comunal Nueva Concepción, Tecoluca, San Vicente.
  4. Asociación de Desarrollo Comunal Nueva Esperanza, Tecoluca, San Vicente.



# 9. COORDINACIÓN EFECTIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (SNPC)

## Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)



- En 2015 se dio inicio al segundo Plan de Implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC).

- Durante el período de junio 2015 a mayo 2016, se logró un **27.3% de cumplimiento** del Plan de Implementación de la PNPC (2015-2019), gracias a la ejecución efectiva de **24 de las 88 acciones**.

# 9. COORDINACIÓN EFECTIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (SNPC)

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

### Campaña de consumo saludable y seguro para el Buen Vivir

- Campaña coordinada con el MINSAL, orientada a prevenir a los consumidores sobre el consumo de alimentos excesivos en grasas, sodio y azúcar.

### Vinculación entre autoridades de protección al consumidor y salud pública a nivel regional

(XLIII COMISCA)

- Unificación de esfuerzos entre las autoridades de protección al consumidor y salud pública a nivel regional, sobre la importancia de la alimentación saludable y segura.

### Inspecciones que coadyuvan a la defensa de los intereses económicos y de salud de los consumidores

- Inspecciones a tiendas mayoristas en Gerardo Barrios ( Coordinación entre la Defensoría, la PNC por medio de la División de Control Migratorio y Fiscal)
- Defensoría agostina, detección y destrucción de producto vencido (Coordinación DC-PNC).
- Defensoría veraniega, vigilar el cumplimiento de la normativa de salud y LPC (Coordinación DC-MINSAL)

### Difusión de alertas (5 alertas)

- Sillas de bebé para autos.
- Altavoces inalámbricos portátiles
- Cosméticos “Crema Piel de Seda”
- Aros de plástico para trapecio en juegos de madera residencial
- Bicicletas con freno de disco delantero

### Investigaciones sectoriales

- Diagnóstico capacidades de vigilancia de instituciones competentes en el sector medicamento
- Elaboración de un plan de implementación del Sistema de Alerta Temprana en Alimentos.

### Difusión del marco normativo para proveedores

- El Comité sectorial de Agua, en coordinación con el Centro de Investigaciones de Metrología, capacitó a 9 representantes de 5 empresas proveedoras de agua potable en lo referente a los requisitos y especificaciones técnicas, que deben cumplir los medidores.

## 9. COORDINACIÓN EFECTIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (SNPC)

### Eje 2. Protección de los intereses económicos de la población consumidora

#### Vigilancia de precios de los bienes esenciales

Entrada en vigencia la Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC).

La intervención conjunta del MH, DC Y SIGET.

Se inició la ejecución Plan de Implementación del Sistema Internacional de Unidades en El Salvador

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

Organizaciones ciudadanas y los delegados del SNPC fueron informados sobre “Las Nuevas Directrices de Naciones Unidas para la Protección al Consumidor”

Expoferia del SNPC, realizada en el Centro Histórico de San Salvador, en agosto de 2015

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

Las instituciones del Comité Sectorial de Servicios Financieros (BCR, SF, DC, BANDESAL), el Instituto de Garantía de Depósitos y el MINED, firmaron el convenio “Cooperación y apoyo interinstitucional en materia de educación financiera”, con el, se fortalecieron capacidades financieras de la población; y de los micro, pequeños y medianos empresarios; y se implementó el proyecto de Inclusión Financiera en la currícula educativa nacional

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

Tercera promoción del Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible en alianza con la Universidad de El Salvador (UES), y la colaboración de instituciones integrantes del SNPC. 58 estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la UES, asociaciones de consumidores y personal técnico de las instituciones del SNPC.

### Eje 6: Promoción de patrones de consumo sostenible

El Comité sectorial de Servicios Financieros realizó el inventario de las líneas de financiamiento disponibles en la banca nacional, destinadas a ejecutar proyectos de producción o adquisición de bienes y servicios orientados al fomento de la eficiencia energética y amigable con el medio ambiente

- La Defensoría del Consumidor **obtuvo el 1er. lugar en la Categoría de Mejor Comité Institucional de Eficiencia Energética** en la 2ª. edición del Premio Nacional a la Eficiencia Energética

# 10. RELACIONES INSTITUCIONALES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## Gestión de cooperación externa

- A través del Ministerio de Relaciones Exteriores se ha gestionado cooperación triangular para desarrollar el proyecto **“Fortalecimiento Institucional de la Defensoría del Consumidor de El Salvador”** Este proyecto se está triangulando con INDECOPI de Perú y la Cooperación Alemana para fortalecer las capacidades para la educación, participación ciudadana, vigilancia de mercado
- Proyecto de fortalecimiento institucional en gestión a través del Programa Especial de Reactivación Económica (PERE /SETEFE), de la STPP.

## Especialización del talento humano

- 27 funcionarios y funcionarias de la institución se capacitaron en protección al consumidor en el sector de comercio electrónico, curso impartido por la Escuela del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) del Perú. Esta acción se dio en el marco del Programa COMPAL III de la UNCTAD.
- Curso en línea impartido por Argentina sobre "La protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico argentino 16a edición", en el que participación de 9 funcionarios y funcionarias de la institución , desarrollado entre los meses de mayo y junio 2015.

## Fortalecimiento de las relaciones internacionales

- Intercambio de experiencias con la Directora General de Consumers International.
- Intercambio de experiencias y buenas prácticas sobre el comercio electrónico (INDECOPI-PERÚ)
- Participación en el “Taller para la Implementación de un Sistema de Alerta Rápida de Alimentos de Centroamérica”
- Participación en el “Primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo” en República Dominicana.
- Participación en la “Segunda Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud” y en la Jornada académica “Seguridad de Productos de Consumo: Riesgo, Responsabilidad y Reputación” (Colombia).
- Participación en el “V Foro Internacional de Protección al Consumidor” y “IX Reunión del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor” Perú.
- Participación en el “Foro Internacional: El código del consumidor a los 5 años de su vigencia: avances y retos”, Lima, Perú.
- Participación en el “XX Congreso Mundial de Consumers International”, Brasil.
- Participación en la “Conferencia Anual COMPAL III”, Colombia.

# 11. LIDERAZGO EN TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

La Defensoría actualizó la Política de Transparencia y Anticorrupción. El documento expresa el compromiso institucional contra la corrupción y la administración transparente y eficiente de los recursos del Estado

Se creó el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y la automatización de éste, con el fin de asegurar el control y seguimiento de las atenciones que se brindan a la ciudadanía.

La Defensoría del Consumidor realizó cuatro eventos públicos de rendición de cuentas ante una audiencia de 440 personas (51.60% hombres; 48.40% mujeres)

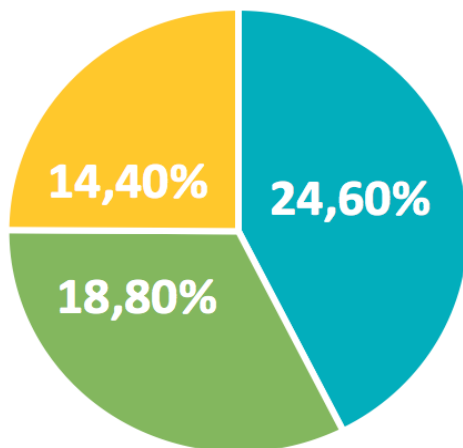
## Atención de solicitudes de información

De junio 2015 a mayo 2015\*

81 solicitudes de información

738 requerimientos atendidos

81 solicitudes de información



También se brindaron 582 atenciones, clasificadas de la siguiente manera:

- 313 consultas
- 85 orientaciones
- 66 quejas
- 48 derivaciones
- 31 comentarios positivos
- 18 sugerencias (3%) y 3 comentarios de mejora (1%)
- 18 avisos de infracción (3%)

Por 6to año consecutivo la Defensoría fue calificada con una **nota de 10 en el ranking de cumplimiento al art. 10 de la LAIP**, relacionada con la publicación de información oficiosa, reconocimiento otorgado por la SPCTA.

Por 2do año consecutivo la Defensoría recibió el **galardón de Plata a Transparencia y Democracia**. Otorgada por el Observatorio Ciudadano de Transparencia, de Iniciativa Social para la Democracia (ISD).

## 12. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CON LA CIUDADANÍA

la **Defensoría del Consumidor** impulsó una estrategia integral de **divulgación con enfoque educativo**.

### Nuevos espacios de difusión

- Arriba mi gente canal 21 (22 programas de 10 minutos).
- Radio sonora (36 programas de 15 minutos).

### Defensoría en radio y televisión

- 5 programas de radio:
- Defensoría 910 (Radio Nacional y Bálsamo).
- “Conexión comunitaria” (Radios comunitarias).
- “De mujer a mujer” (Canal 33).
- “Tu mañana” (Canal 10).
- Defensoría en tu comunidad (TRV).

### Redes sociales y web

- La cuenta oficial en **Twitter** @Defensoría\_910 aumentó en un 30% mientras que en **Facebook** fue superior al 100% con relación al período anterior.
- La Defensoría con apoyo de la Prensa Gráfica también ha desarrollado 24 **enlaces Twitcam**.
- La Defensoría estrenó imagen web y obtuvo un total **143,745 visitas** de consumidoras y consumidores, un promedio mensual de 11,979.

### • Boletín electrónico institucional

distribuido a 3,512 consumidores por correo electrónico y 74 ediciones en periódico.

• **Producción de audiovisuales** con formato lúdico y fresco para educar a audiencias jóvenes.



# 12. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CON LA CIUDADANÍA

## Materiales educativos

- 120,000 afiches de derechos básicos de los consumidores y consumidoras;
- 59,284 brochure para un consumo saludable;
- 13,580 afiches y flyer “Conozca y ejerza sus derechos ante ofertas y promociones”;
- 12,000 afiches y flyer informativos sobre la aplicación de la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia;
- 9,955 ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- 500 afiches del primer concurso de pintura para la zona oriental “Consumo Saludable y Seguro de Alimentos.



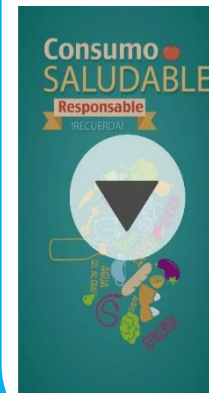
## Publicaciones

- Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor.
- Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador.
- Ley y Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.



## Campañas

- Consumo Saludable y Seguro para el Buen Vivir.
- Campaña informativa y de verificación de la aplicación de la contribución especial para la seguridad en las recargas telefónicas.
- Derechos de las personas consumidoras ante las promociones y ofertas.



## 13. FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

### Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

**La Defensoría del Consumidor** y sus Centros de Solución de Controversias obtuvieron:

Certificación internacional del Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2008 para el “Proceso de Atención de Controversias de Consumo” otorgada por AENOR.

**AENOR**  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Mientras que el servicio de **inspecciones de vigilancia de mercado:**



Cuenta con la acreditación ISO/IEC 17020:2012 como Organismo de Inspección, otorgada por el (OSA).

Con ello, la institucionalidad de protección al consumidor fortalece sus competencias, promueve la mejora continua y confianza ante la ciudadanía y los proveedores de bienes, servicios.

La asignación presupuestaria total para 2015 fue de **\$ 5,788,185.00**, siendo la principal fuente de ingresos los fondos GOES con **\$ 5,647,100.00** (que representan el **97.6%**) y una asignación del programa PROCALIDAD por **\$ 141,185.00**, equivalentes al **2.4% restante**.

## Presupuesto por rubro y ejecución a diciembre de 2015 (En Dólares)

Rubro	Concepto	Presupuesto 2015			
		Votado	Modificado	Ejecutado	%
51	Remuneraciones	4,913,140.00	4,624,788.06	4,578,871.10	99.01
54	Bienes y servicios	676,585.00	1,029,435.66	1,028,899.92	99.95
55	Gastos financieros y otros	42,250.00	42,363.94	42,236.90	99.70
56	Transferencias corrientes	-	-	-	-
61	Inversión en activos fijos	15,125.00	91,597.34	91,547.51	99.95
	<b>Total</b>	<b>5,647,100.00</b>	<b>5,788,185.00</b>	<b>5,741,555.43</b>	<b>99.19</b>

## Presupuesto por rubro acumulado de enero a marzo 2016, más el proyectado de abril a mayo 2016 (US \$)

Rubro	Concepto	Presupuesto de enero a mayo 2016					
		Votado a mayo	Modificado a mayo	Ejecutado a marzo	Proyectado abril y mayo	Ejecutado + proyectado	%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5=3+4)	6=5/2*100
51	Remuneraciones	1,798,245.00	1,795,386.38	1,039,307.14	709,141.08	1,748,448.22	97.39
54	Bienes y servicios	262,672.00	290,634.32	168,638.50	121,980.12	290,618.62	99.99
55	Gastos financieros y otros	45,170.00	45,170.00	39,931.56	5,238.44	45,170.00	100.00
56	Transferencias Corrientes	0.00	725.00	725.00	0.00	725.00	100.00
61	Inversión en activos fijos	3,700.00	6,661.24	5,779.84	881.40	6,661.24	100.00
	<b>Total</b>	<b>2,109,787.00</b>	<b>2,138,576.94</b>	<b>1,254,382.04</b>	<b>837,241.04</b>	<b>2,091,623.08</b>	<b>97.80</b>


**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
<b>RECURSOS</b>		
<b>FONDOS</b>	<b>\$ 65,281</b>	<b>\$ 125,017</b>
Disponibilidades	\$ 65,274	\$ 123,662
Anticipo de Fondos	\$ 7	\$ 1,355
Inversiones Financieras	\$ 533,070	\$ 576,345
Inversiones en Existencias	\$ 46,578	\$ 95,115
Inversiones en Bienes de Uso	\$ 2,305,284	\$ 2,337,072
Inversión en Proyectos y Programas	\$ -	\$ 488,786
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>\$ 2,950,213</b>	<b>\$ 3,622,335</b>
<b>OBLIGACIONES</b>		
<b>Deuda Corriente</b>	<b>\$ 61,161</b>	<b>\$ 48,356</b>
Depósitos Ajenos	\$ 56,137	\$ 43,606
Depósitos en Retenciones Fiscales	\$ 1,922	\$ 2,312
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	\$ 3,102	\$ 2,438
<b>Financiamiento de Terceros</b>	<b>\$ 431,271</b>	<b>\$ 601,854</b>
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 31,504	\$ 44,946
Acreedores Monetarios por Pagar	\$ 399,767	\$ 610
Operaciones de Ejercicios Anteriores	\$ -	\$ 556,298
<b>PATRIMONIO ESTATAL</b>	<b>\$ 2,457,781</b>	<b>\$ 2,972,125</b>
Patrimonio de Instituciones Descentralizadas	\$ 1,897,548	\$ 1,897,548
Donaciones y Legados de Bienes Corporales	\$ 497,201	\$ 497,201
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 242,149	\$ 693,907
Resultado del Ejercicio	\$ (178,059)	\$ (110,877)
Detrimento Patrimonial	\$ (1,058)	\$ (5,654)
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 2,950,213</b>	<b>\$ 3,622,335</b>

  
Licda. Yanet Guadalupe Urbina González  
Presidenta

  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional

  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutte  
Jefa de la Unidad Financiera

  
BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Inscripción No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjívar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777




DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	2015	2014
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>	<b>\$ 123,662</b>	<b>\$ 61,028</b>
<b>Fuentes Operacionales</b>	<b>\$ 5,843,714</b>	<b>\$ 6,372,884</b>
D.M. por Transferencias Corrientes Recibidas	5,225,479	5,068,743
D.M. por Transferencias de Capital Recibidas	90,578	609,731
D.M. por Transferencias de Ejercicios Anteriores	527,657	694,410
<b>Usos Operacionales:</b>		
<b>Acreeedores Monetarios por:</b>	<b>\$ 5,916,254</b>	<b>\$ 6,321,262</b>
Remuneraciones	4,517,861	4,543,772
Adquisiciones de Bienes y Servicios	731,241	941,539
Gastos Financieros y Otros	42,237	42,196
Transferencias Corrientes Otorgadas	0	17,027
Inversiones en Activos Fijos	18,945	58,054
Operaciones de Ejercicios Anteriores	605,970	718,674
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>\$ (72,540)</b>	<b>\$ 51,622</b>
<b>Fuentes no Operacionales:</b>	<b>\$ 74,022</b>	<b>\$ 76,541</b>
Anticipos a Empleados	11,957	12,220
Anticipos por Servicios	1,843	0
Anticipo a Proveedores	6,403	4,015
Depósitos Ajenos	29,352	32,248
Depósitos Retenciones Fiscales	12,982	14,343
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	11,485	13,715
<b>Usos no Operacionales:</b>	<b>\$ 59,870</b>	<b>\$ 65,529</b>
Anticipos a Empleados	10,610	10,305
Anticipos por Servicios	1,843	0
Anticipo a Proveedores	6,403	4,009
Depósitos Ajenos	16,821	27,257
Depósitos Retenciones Fiscales	13,373	12,321
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	10,820	11,637
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL NETO</b>	<b>\$ 14,152</b>	<b>\$ 11,012</b>
<b>DISPONIBILIDADES FINALES</b>	<b>\$ 65,274</b>	<b>\$ 123,662</b>

  
Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta



  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa de la Unidad Financiera



  
Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



  
Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777





**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,749,230</b>	<b>\$ 6,203,875</b>
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	5,600,761	5,408,380
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	141,085	795,134
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	7,384	361
<b>Menos:</b>		
<b>GASTOS DE GESTIÓN</b>	<b>\$ 5,927,289</b>	<b>\$ 6,314,752</b>
Gastos de Personal	4,578,871	4,675,510
Gastos de Bienes de Consumo y Servicios	1,084,524	1,351,506
Gastos en Bienes Capitalizables	26,476	34,625
Gastos Financieros y Otros	3,932	4,235
Gastos en Transferencias Otorgadas	0	17,027
Costos de Ventas y Cargos Calculados	231,911	223,082
Gastos de Actualización y Ajustes	1,575	8,767
<b>RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ (178,059)</b>	<b>\$ (110,877)</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Couto  
Jefa de la Unidad Financiera



Licda. Ana Silvia Vásquez González  
Contadora Institucional



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

Registro No. 3457

Licda. Wendy Guadalupe Menjívar Díaz

Representante Legal

Registro No. 2777



**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014**  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)

Componente	2015		2014	
	Presupuesto	Ejecutado	Presupuesto	Ejecutado
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 5,788,185</b>	<b>\$ 5,741,846</b>	<b>\$ 6,336,435</b>	<b>\$ 6,203,514</b>
Transferencias Corrientes del Sector Público	5,647,100	5,600,761	5,536,435	5,408,380
Transferencia de Capital	141,085	141,085	800,000	795,134
<b>Menos:</b>				
<b>EGRESOS</b>	<b>\$ 5,788,185</b>	<b>\$ 5,741,556</b>	<b>\$ 6,336,435</b>	<b>\$ 6,202,015</b>
Remuneraciones	4,624,788	4,578,871	4,790,462	4,675,510
Adquisiciones de Bienes y Servicios	1,029,436	1,028,900	1,310,822	1,297,417
Gastos Financieros y Otros	42,364	42,237	42,576	42,201
Transferencias Corrientes al Sector Privado	-	-	17,027	17,027
Inversiones en Activos Fijos	91,597	91,548	175,548	169,860
<b>RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 290</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1,499</b>

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta

Licda. Ana Silva Vásquez González  
Contadora Institucional



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coult  
Jefa de la Unidad Financiera



BMM & Asociados, S.A. de C.V.  
Registro No. 3457  
Licda. Wendy Guadalupe Menjívar Díaz  
Representante Legal  
Registro No. 2777







# DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

