

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.

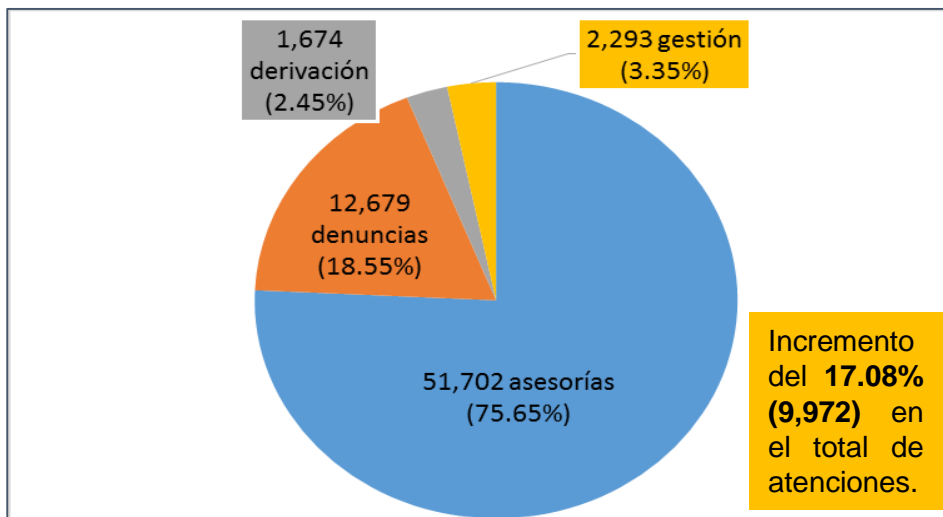
9. Liderazgo en transparencia institucional.

10. Fortalecimiento y desarrollo institucional.

Ejecución presupuestaria.

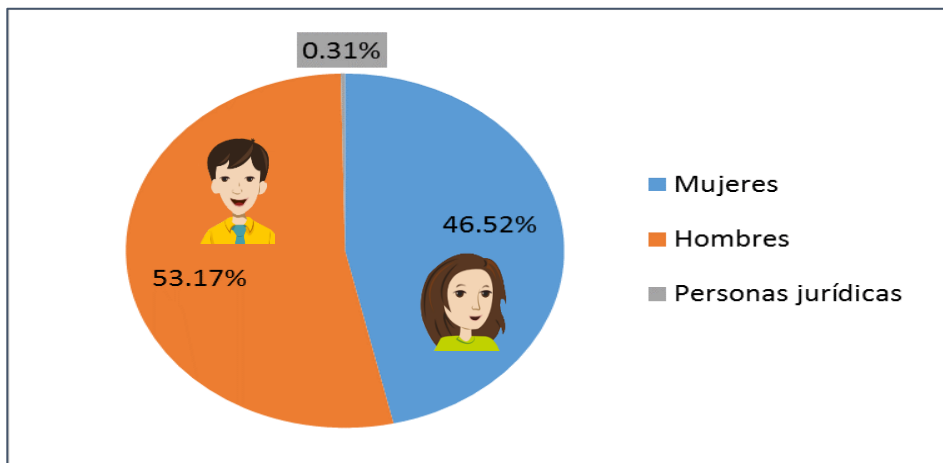
1. Atenciones brindadas a la ciudadanía

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



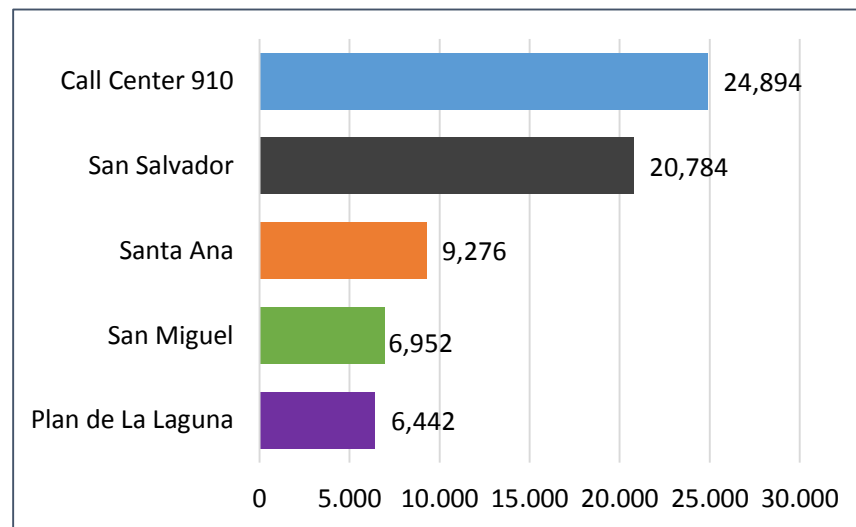
Atenciones brindadas por género

De junio 2015 a mayo de 2016



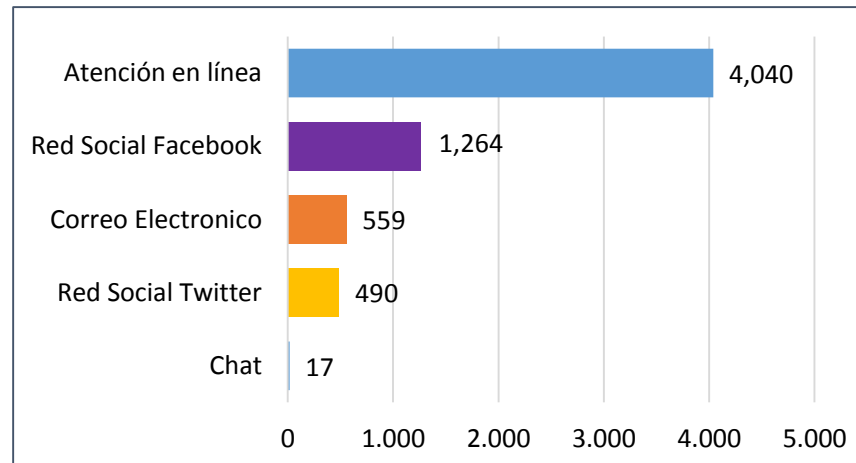
Atenciones brindadas por oficina

De junio 2015 a mayo de 2016



Atenciones recibidas a través de medios innovadores

De junio 2015 a mayo de 2016

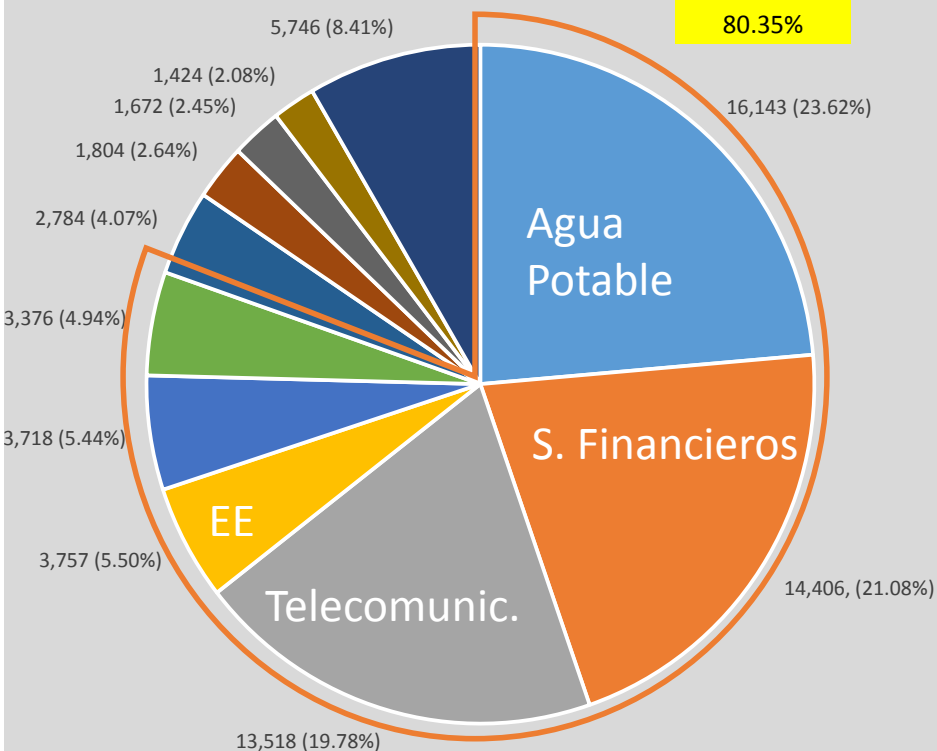


1. Atenciones brindadas a la ciudadanía

Atenciones brindadas por sector
De junio 2015 a mayo de 2016

64.48%
Agua potable,
servicios financieros
y telecomunicaciones

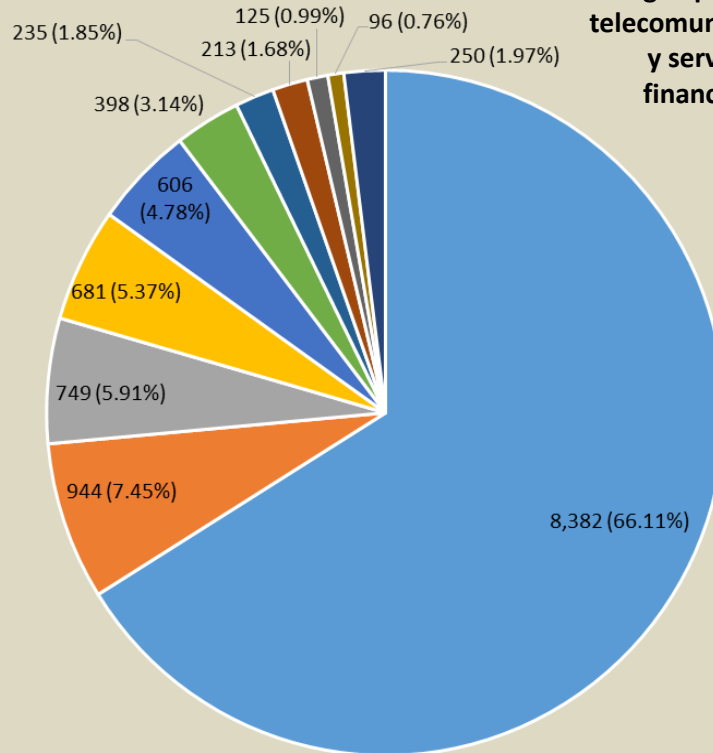
80.35%



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

Denuncias atendidas por sector
De junio 2015 a mayo de 2016

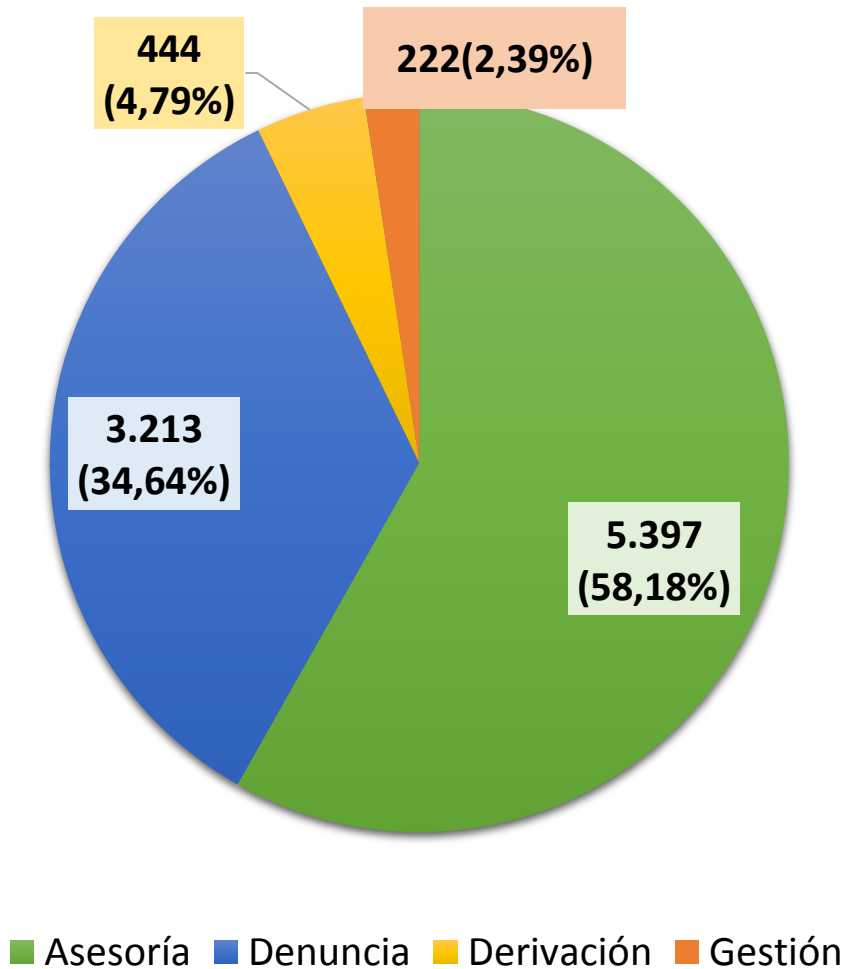
79.47%
Agua potable,
telecomunicaciones
y servicios
financieros



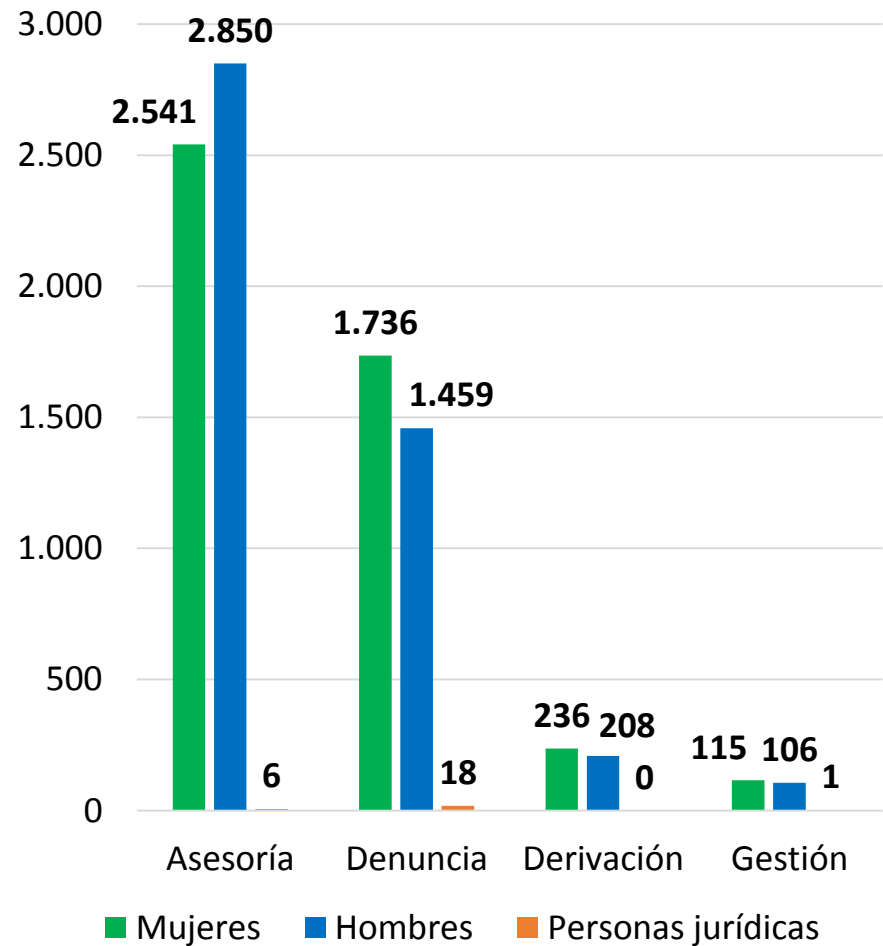
- Agua Potable
- Telecomunicaciones
- Servicios Financieros
- Artículos del hogar
- Electrodomésticos
- Vehículos
- Servicios
- Equipo informático
- Turismo
- Inmuebles
- Los demás sectores*

Atenciones brindadas a la población en la oficina regional de Santa Ana

La Defensoría del Consumidor atendió un total de 9,276 personas consumidoras en la regional de Santa Ana

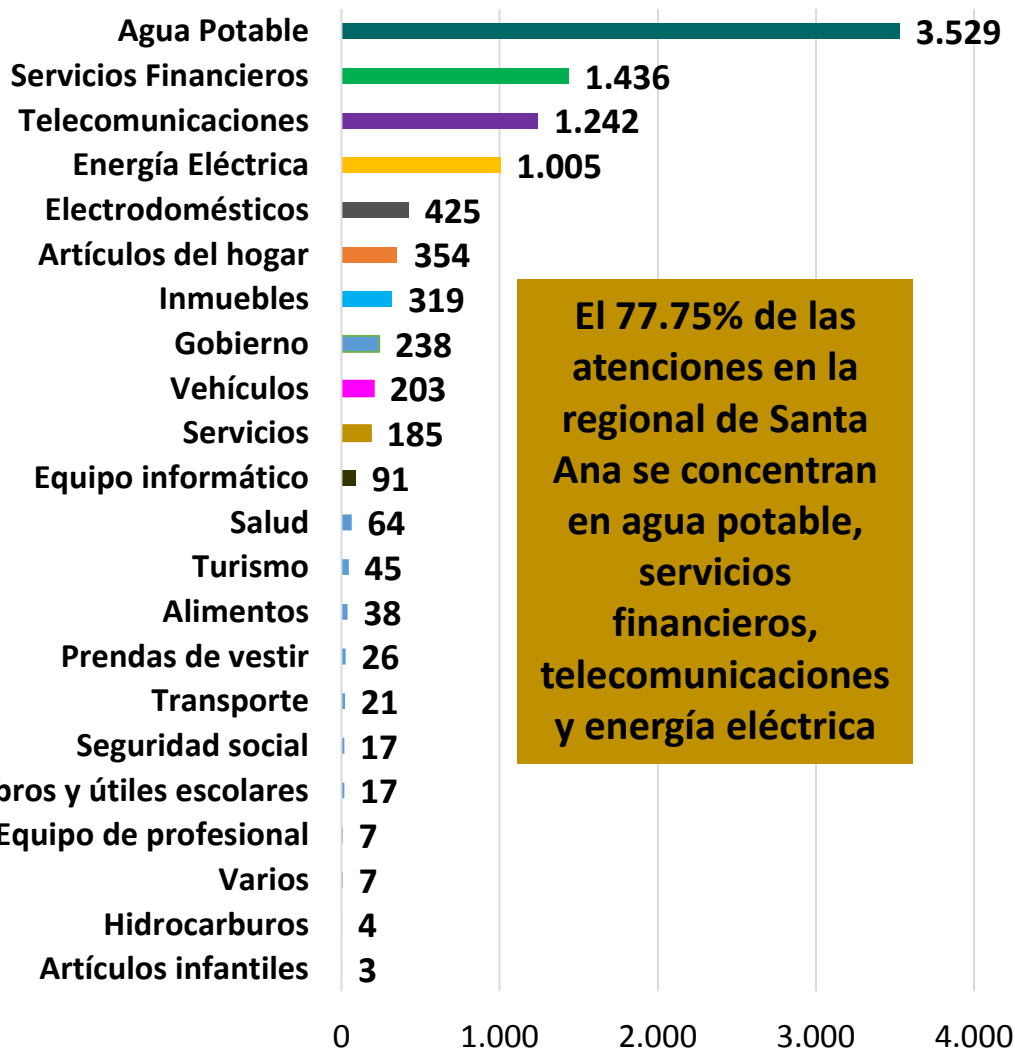


Atenciones brindadas por género

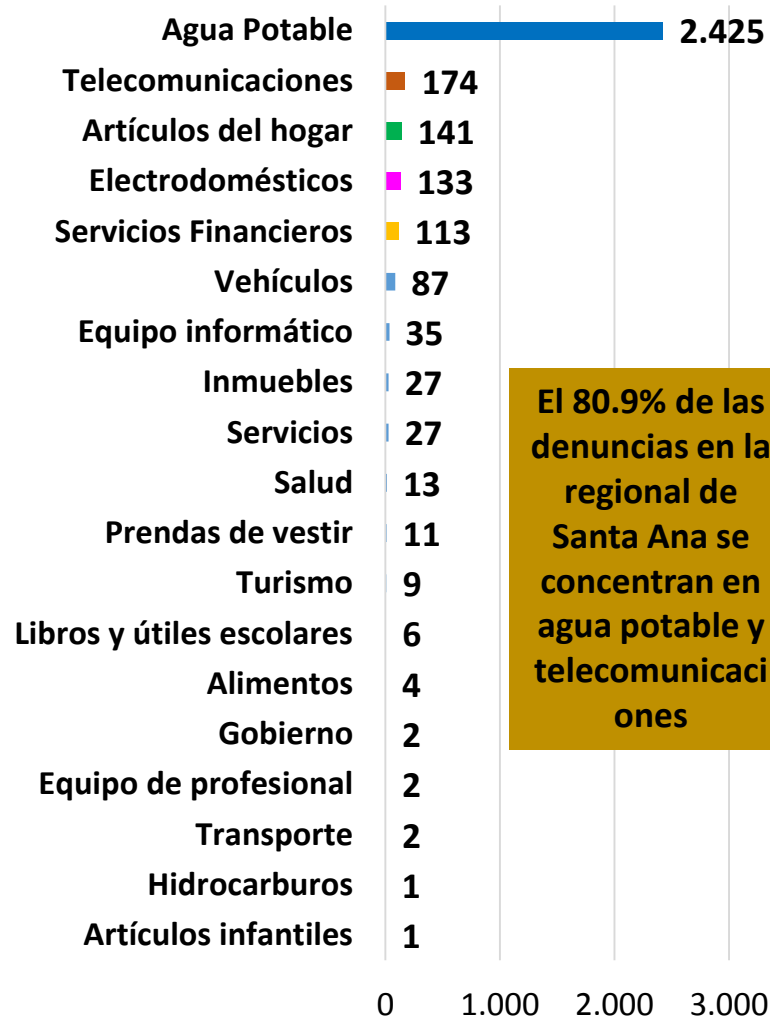


Atenciones brindadas a la población en la oficina regional de Santa Ana

Atenciones por sector



Denuncias por sector

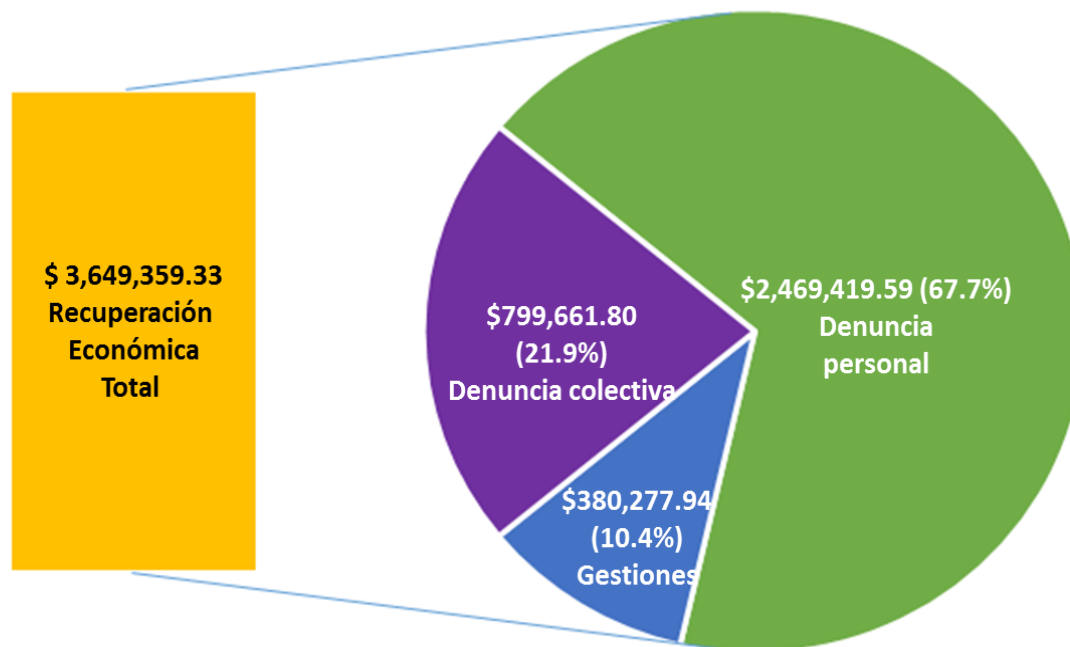


2. Protección del bolsillo de las personas consumidoras

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

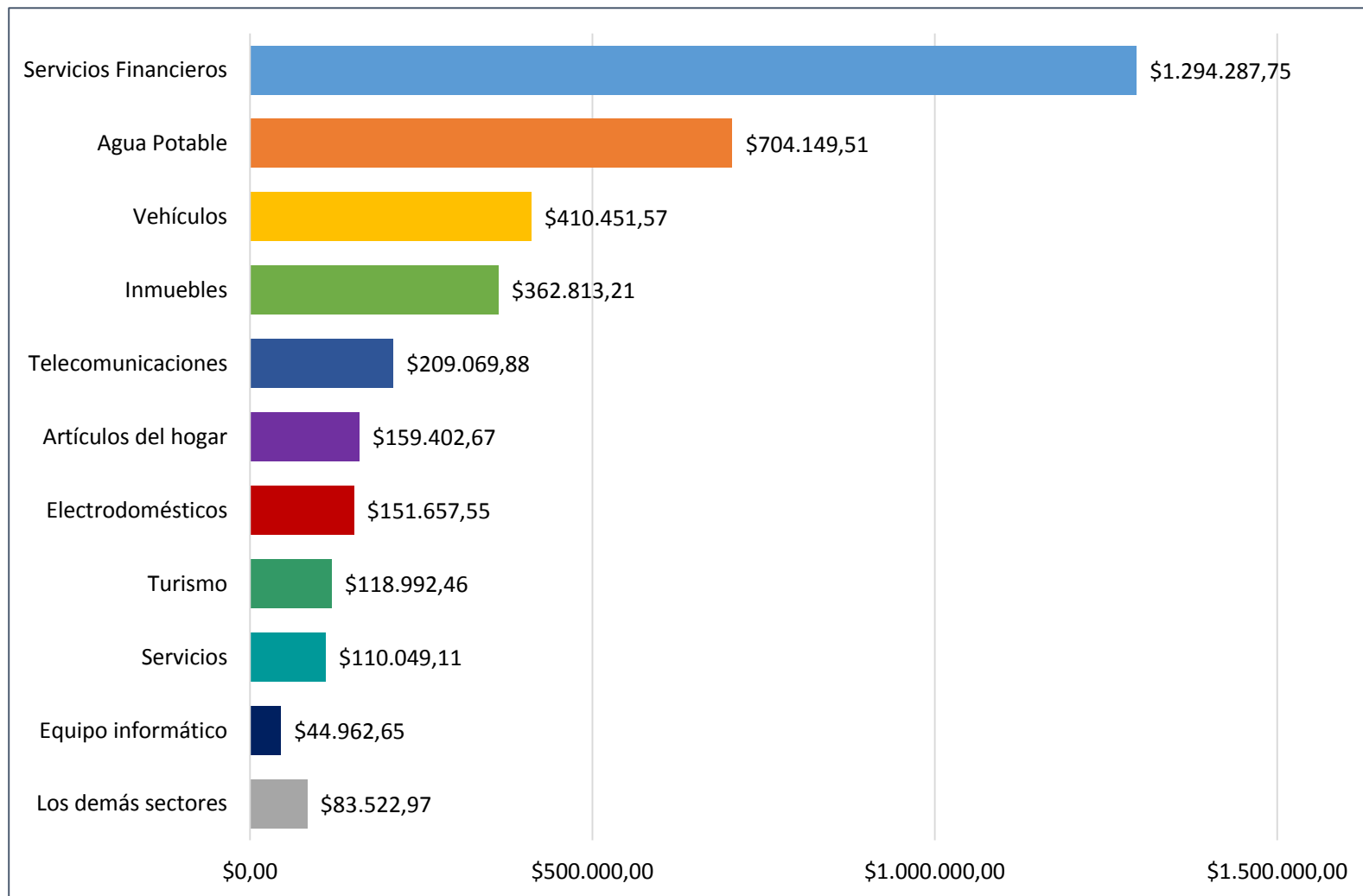
Denuncias por tipo	Junio 2014 a mayo 2015	Junio 2015 a mayo 2016	Totales	Variación (%)
Denuncias y gestiones cerradas	11,496	13,315	24,811	15.82%
Denuncias y gestiones con devolución	7,246	8,669	15,915	19.64%
% con devolución	63.03%	65.11%	64.14%	3.29%
Monto recuperado	\$ 2,609,007.57	\$ 3,649,359.33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

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 más 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)



Protección del bolsillo de las personas consumidoras en la oficina regional de Santa Ana

Sector	Con devolución	Monto Recuperado
Agua Potable	1,547	\$227,456.47
Servicios Financieros	94	\$163,269.24
Vehículos	67	\$108,199.21
Electrodomésticos	102	\$32,836.66
Inmuebles	18	\$31,921.25
Artículos del hogar	94	\$25,881.80
Telecomunicaciones	159	\$22,306.04
Equipo informático	35	\$8,295.81
Servicios	26	\$5,772.60
Libros y útiles escolares	9	\$2,402.75
Prendas de vestir	7	\$2,341.62
Turismo	5	\$2,258.68
Transporte	3	\$1,709.63
Alimentos	6	\$1,645.25
Salud	17	\$691.21
Equipo de profesional	3	\$489.25
Hidrocarburos	1	\$15.99
Artículos infantiles	1	\$13.59
Gobierno	1	\$12.00
Total	2,195	\$637,519.05

El 78.26% de las recuperaciones en la oficina regional de Santa Ana se concentran en los sectores: Agua potable, servicios financieros y vehículos.

3. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

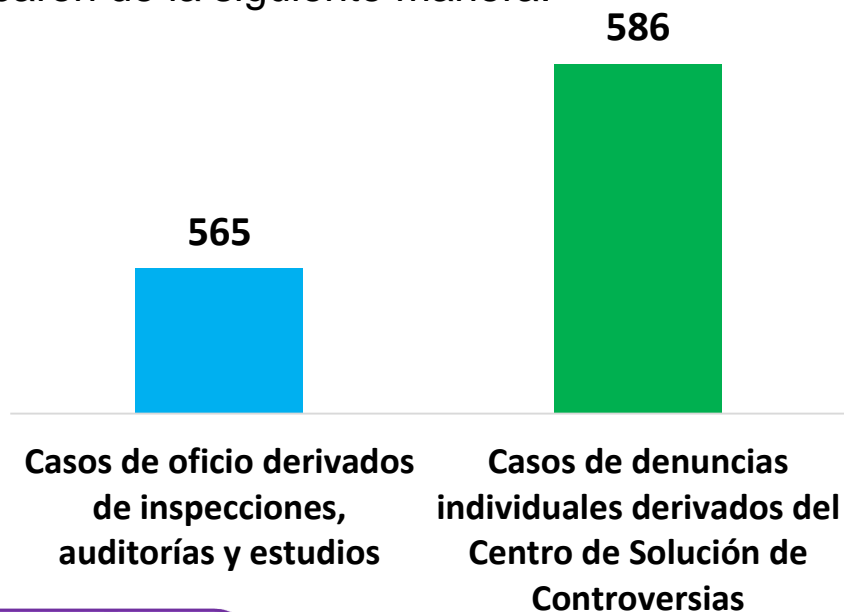
En el período **Junio 2015- Mayo 2016**, el Tribunal recibió **1,151 denuncias** sobre posibles infracciones a disposiciones de Ley de Protección al Consumidor, las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

951 casos con imposición de multa

Tribunal Sancionador

Monto de multas
\$ 1,949,761.57

Ordenó devoluciones por \$370,422.80

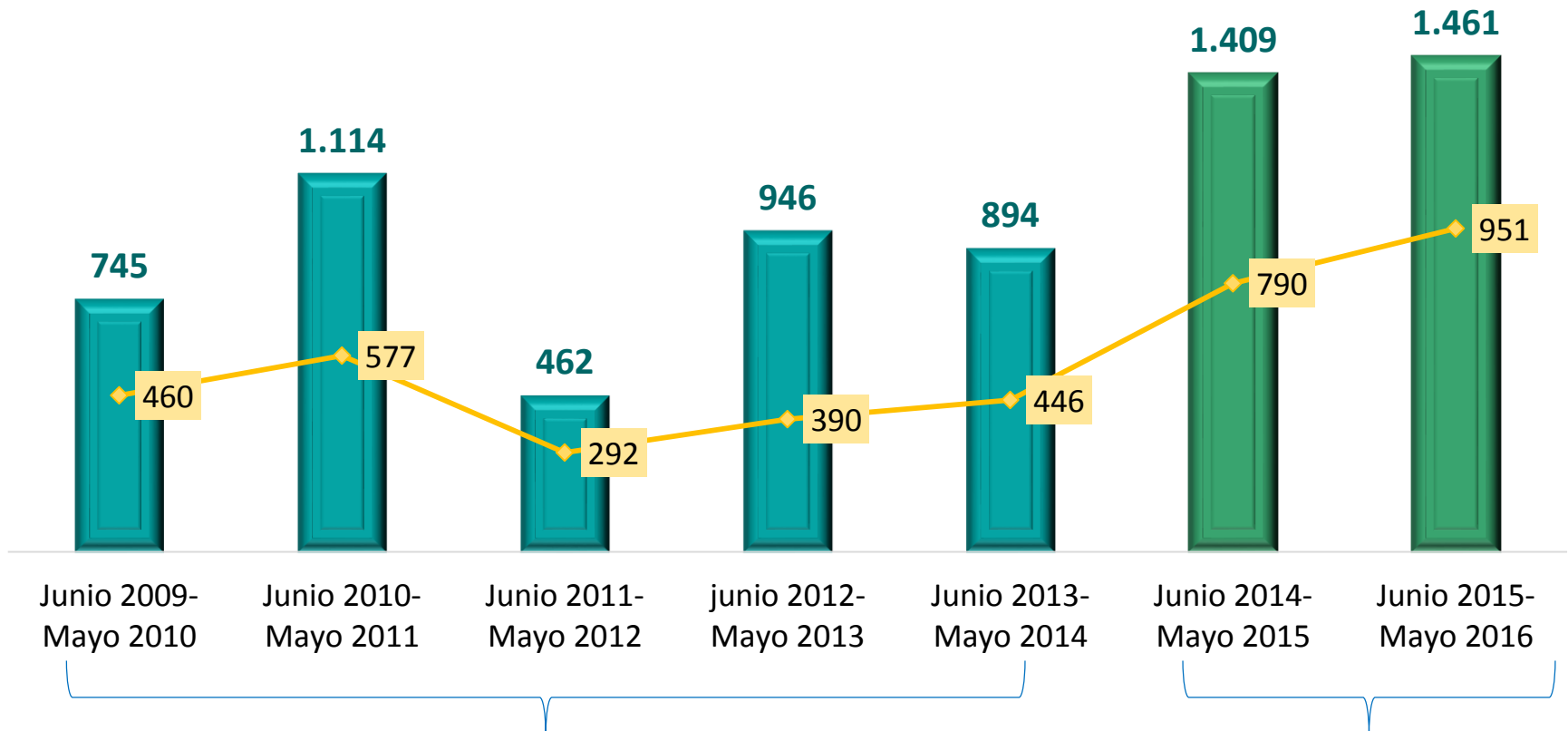


En el período se reporta el pago de multas por un monto de \$ 399,609.26

3. EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA

Casos cerrados y expedientes multados 2009-2016

■ Total de casos cerrados ◆ Total de casos multados

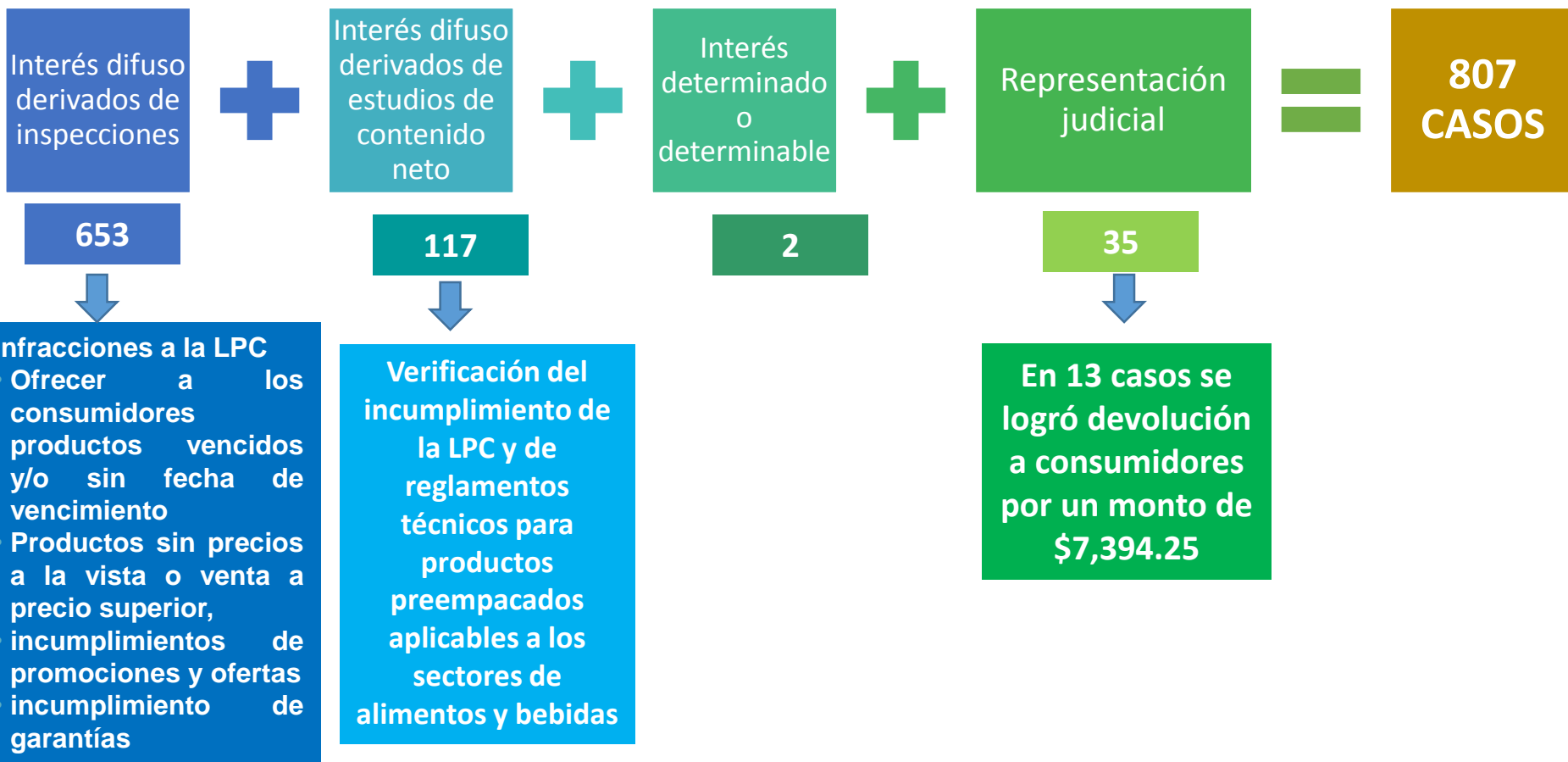


Casos cerrados: 4,161
Casos multados: 2,145

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

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:**

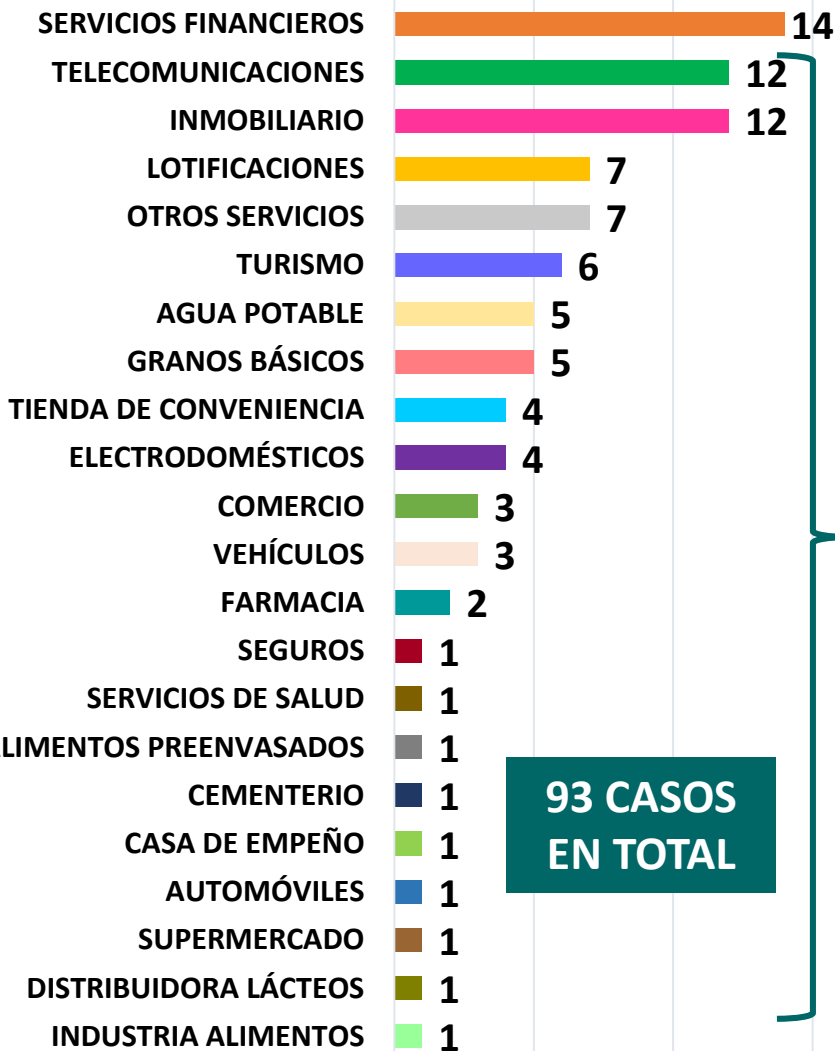
Cinco proveedores fueron denunciados en el Tribunal Sancionador, entre otras posibles infracciones por cláusulas abusivas, como el cobro hora o fracción por servicios de estacionamiento en los centros comerciales Metrocentro, Multiplaza, Galerías, hotel Crowne Plaza, Plaza Futura y edificio AVANTE.

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.

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

Casos activos en la SCA por sector




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

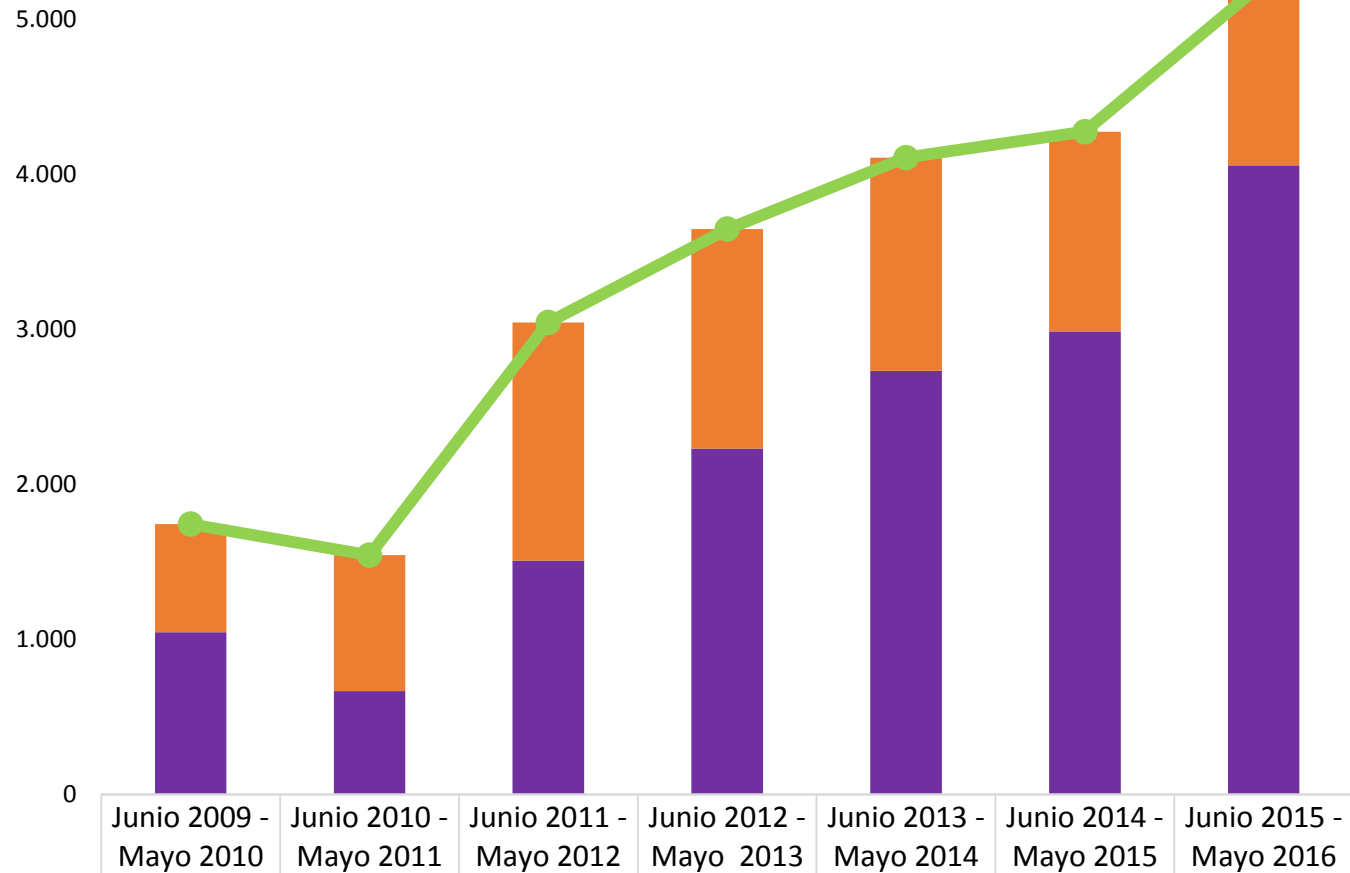
Propuesta de proyecto de
Ley de Alimentación
Escolar Saludable




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.

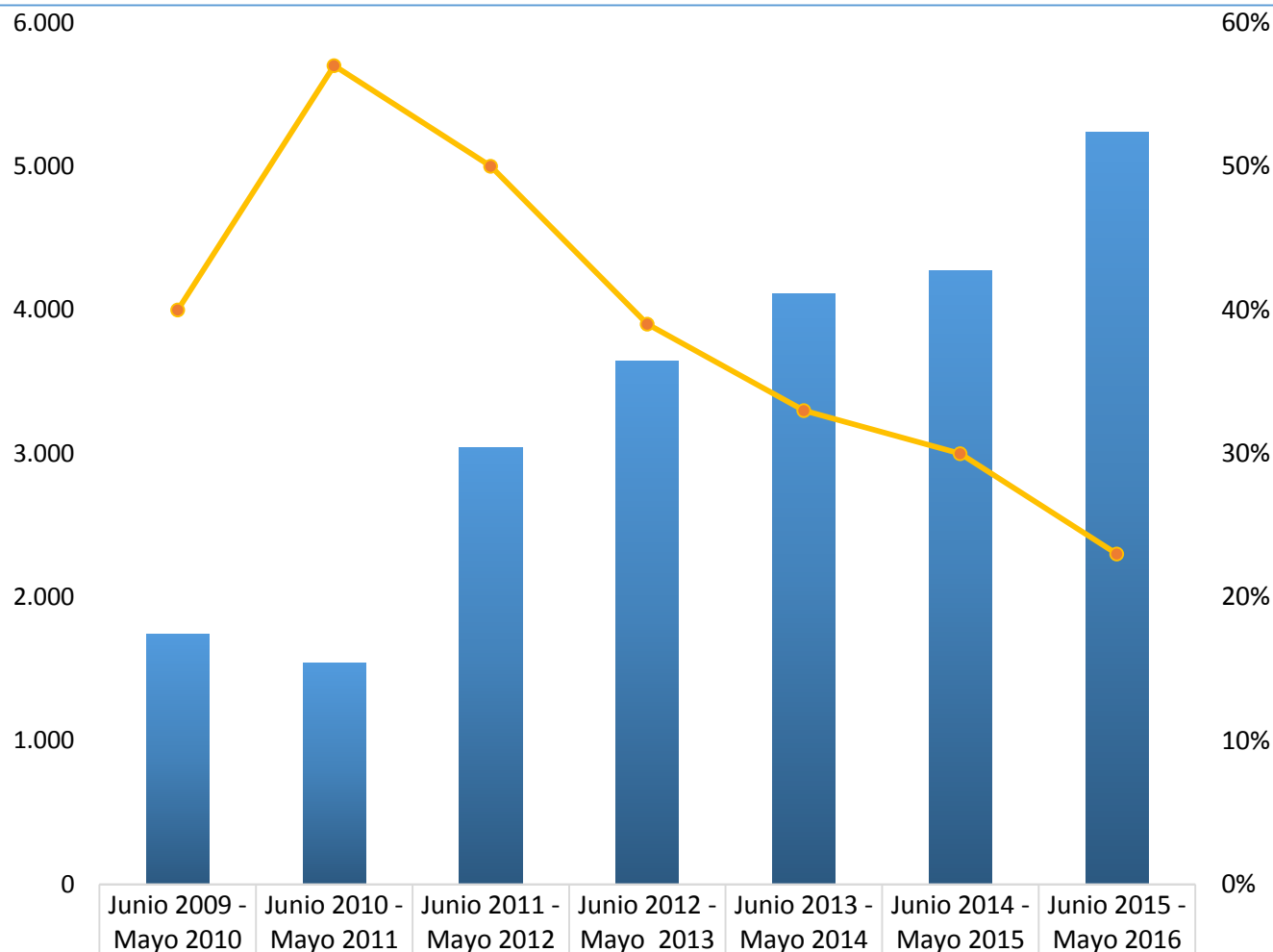


 Cantidad de inspecciones con hallazgos	698	877	1.537	1.416	1.375	1.290	1.181
 Cantidad de inspecciones sin hallazgos	1.045	666	1.508	2.231	2.733	2.986	4.058
 Total de inspecciones	1.743	1.543	3.045	3.647	4.108	4.276	5.239

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.



■ Total de inspecciones

● % de inspecciones con hallazgos

1.743

1.543

3.045

3.647

4.108

4.276

5.239

40%

57%

50%

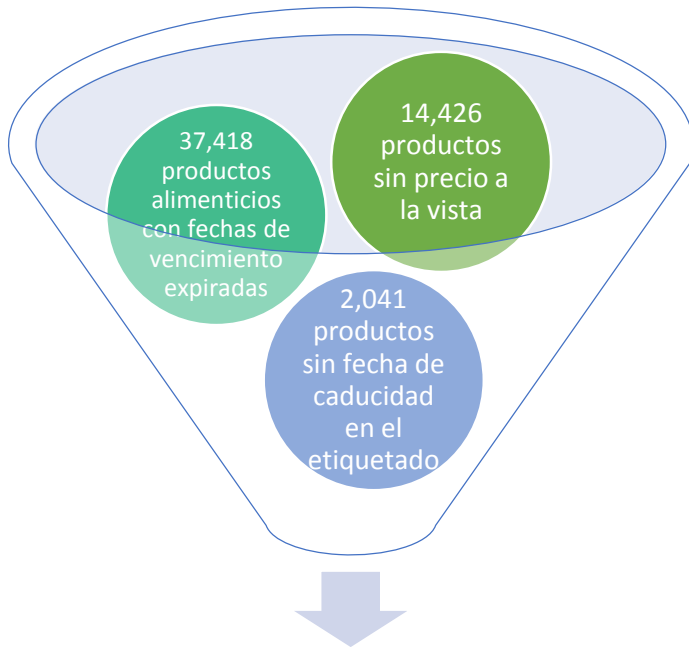
39%

33%

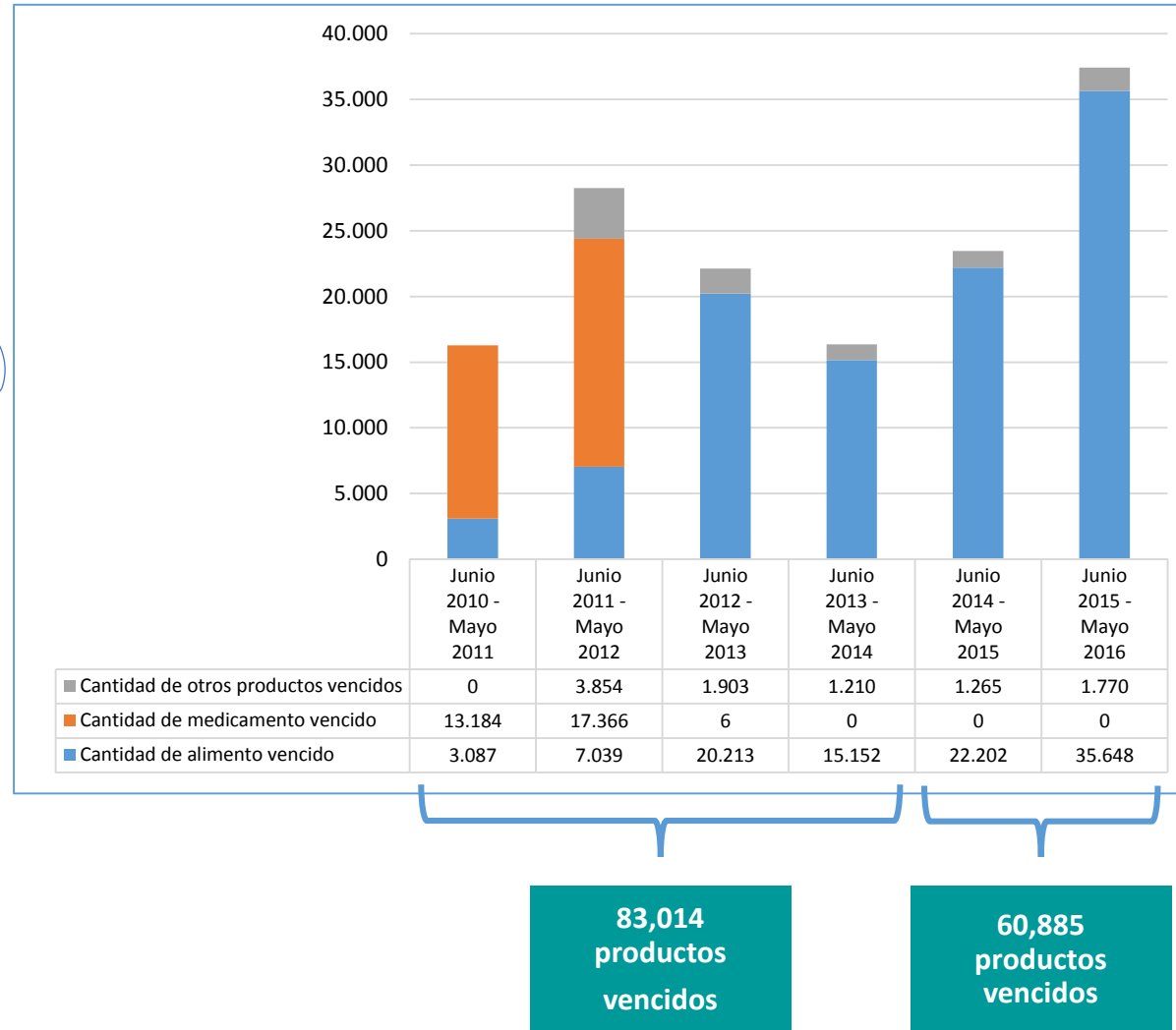
30%

23%

5. Fortaleciendo la vigilancia de mercados



Resultados de las inspecciones



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

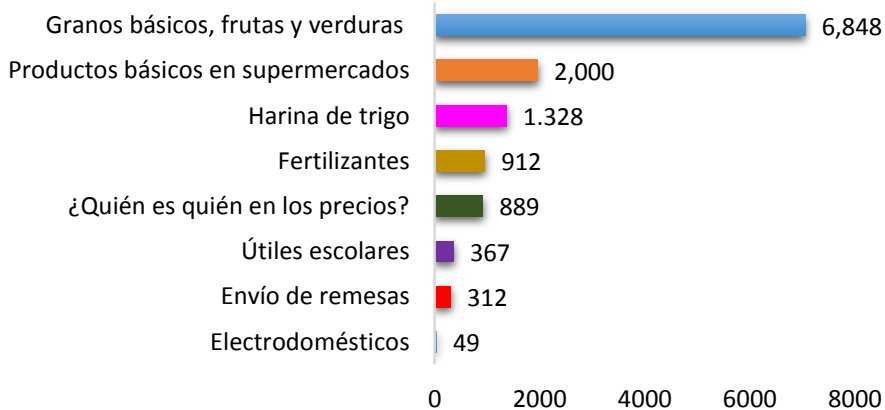
Sondeos de precios por producto De Junio 2015 a mayo 2016

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%
Total	183	100

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




Defensoría del Consumidor GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER

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.

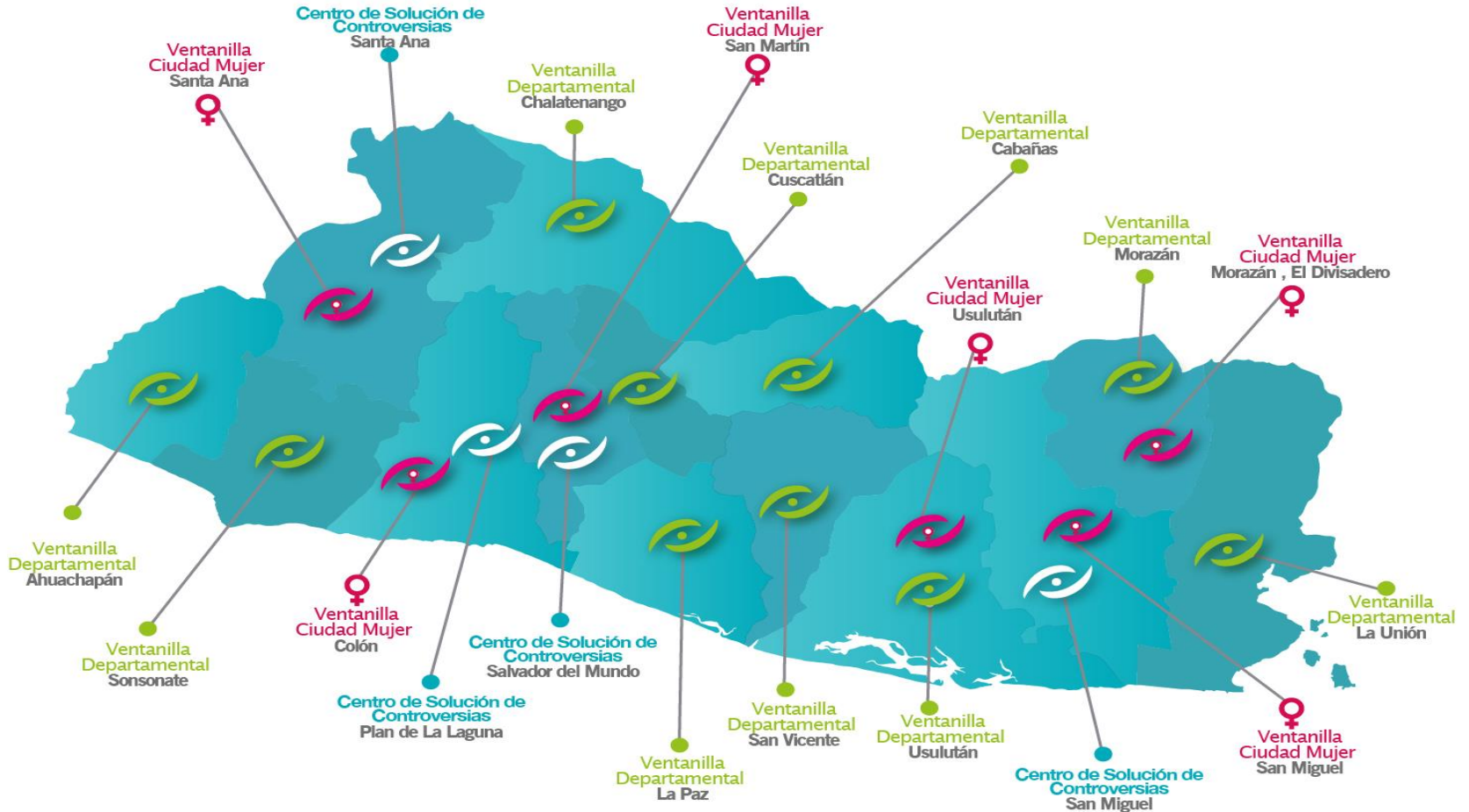
Buscar

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



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
205 eventos educativos	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.	7,587	6,185	13,772

No.	Capacitaciones impartidas por tema y sector	Número de proveedores	Número de empresas
	Total	699	535

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 concursosdepintura@defensoria.gob.sv
llame a los teléfonos 2667-2863; 22672-865 o descargue las bases del concurso en la dirección <http://bit.ly/1TheNlj>

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. 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)

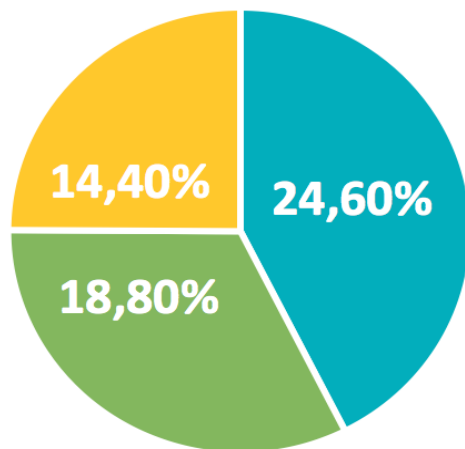
Atención de solicitudes de información

De junio 2015 a mayo 2015*

**81 solicitudes de
información
recibidas**

**738 requerimientos
atendidos**

**81 solicitudes de
información
atendidas**



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).

10. 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
	Total	5,647,100.00	5,788,185.00	5,741,555.43	99.19

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
	Total	2,109,787.00	2,138,576.94	1,254,382.04	837,241.04	2,091,623.08	97.80

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>
RECURSOS		
FONDOS	\$ 65,281	\$ 125,017
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
TOTAL RECURSOS	\$ 2,950,213	\$ 3,622,335
OBLIGACIONES		
Deuda Corriente	\$ 61,161	\$ 48,356
Depósitos Ajenos	\$ 56,137	\$ 43,606
Depósitos en Retenciones Fiscales	\$ 1,922	\$ 2,312
Anticipo de Impuesto Retenido IVA	\$ 3,102	\$ 2,438
Financiamiento de Terceros	\$ 431,271	\$ 601,854
Provisiones por Acreedores Monetarios	\$ 31,504	\$ 44,946
Acreedores Monetarios por Pagar	\$ 399,767	\$ 610
Operaciones de Ejercicios Anteriores	\$ -	\$ 556,298
PATRIMONIO ESTATAL	\$ 2,457,781	\$ 2,972,125
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)
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	\$ 2,950,213	\$ 3,622,335


 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.
 Registro No. 3457
 Licda. Wendy Guadalupe Menjivar 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
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ 123,662	\$ 61,028
Fuentes Operacionales	\$ 5,843,714	\$ 6,372,884
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
Usos Operacionales:		
Acreeedores Monetarios por:	\$ 5,916,254	\$ 6,321,262
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
RESULTADO OPERACIONAL	\$ (72,540)	\$ 51,622
Fuentes no Operacionales:	\$ 74,022	\$ 76,541
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
Usos no Operacionales:	\$ 59,870	\$ 65,529
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
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	\$ 14,152	\$ 11,012
DISPONIBILIDADES FINALES	\$ 65,274	\$ 123,662


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>
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 5,749,230	\$ 6,203,875
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
Menos:		
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 5,927,289	\$ 6,314,752
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
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ (178,059)	\$ (110,877)

Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta



Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutte
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
INGRESOS	\$ 5,788,185	\$ 5,741,846	\$ 6,336,435	\$ 6,203,514
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
Menos:				
EGRESOS	\$ 5,788,185	\$ 5,741,556	\$ 6,336,435	\$ 6,202,015
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
RESULTADO (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$ -	\$ 290	\$ -	\$ 1,499

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

