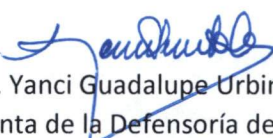




RESEÑA HISTÓRICA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR

Aprobado:


Licda. Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

08 Set 2017

ÍNDICE

	Página
I. Antecedentes de la Protección de los derechos de los Consumidores en El Salvador	2
II. Orígenes de la Defensoría del Consumidor	3
III. Coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	6
IV. Cobertura Geográfica	7
V. Relaciones Internacionales	9
VI. Conociendo el pensar de las personas consumidoras	10
VII. Infraestructura Tecnológica	10
VIII. Proyección Nacional e Internacional de la Defensoría	11
IX. Creación de la Red Ciudadana de Protección al Consumidor	12
X. Cartas de Derecho	12
XI. Principales resultados (2005-2017)	13
XII. Evolución de la estructura organizativa y presupuesto de la Defensoría del Consumidor	14
Bibliografía	19



I. Antecedentes de la Protección de los derechos de los Consumidores en El Salvador

La protección de los derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene una importante base legal: “la Constitución” como norma suprema y fundamental; ya que la Constitución de 1950 establecía como una obligación del Estado asegurar a los habitantes el bienestar económico y la justicia social. Sin embargo, es la Constitución de 1983 en la que los derechos de los consumidores se elevan a rango constitucional consignándose en Art. 101 inciso 2º que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores” (el énfasis es nuestro) (CSJ, 1983).

Así mismo en los Acuerdos de Paz firmados por el gobierno y el FMLN el 16 de Enero de 1992 se incorpora en el Capítulo V, Tema Económico Social, el numeral 6 Medidas para aliviar el costo social de los programas de ajuste estructural, el literal a) Protección al Consumidor, estableció lo siguiente:

“El Gobierno de El Salvador se compromete a adoptar políticas y a crear mecanismos efectivos tendientes a defender a los consumidores, de acuerdo con el mandato de la parte final del inciso 2º del artículo 101 de la Constitución. Para el cumplimiento de este precepto constitucional, el Gobierno se compromete a presentar a la Asamblea Legislativa, dentro de 60 días de la firma del presente acuerdo, un proyecto de ley de protección al consumidor que contemple fortalecer al Ministerio de Economía, y que pudiera marcar un primer paso en la dirección de la eventual creación de una Procuraduría General de Defensa del Consumidor” (Acuerdo de Paz de El Salvador, 1992)”.

Después de los Acuerdos de Paz, se presentaron a la Asamblea Legislativa tres proyectos de ley para proteger los derechos de los consumidores. Sin embargo, fue hasta el 31 de agosto de 1992 que se sancionó y mandó a publicar en el D.O. # 159, tomo 316 la primera Ley de Protección al Consumidor, la cual entró en vigencia el 9 de septiembre de 1992.

Esta primera Ley de Protección al Consumidor crea la primera autoridad gubernamental en la materia, denominándola Dirección de Protección al Consumidor (DPC), entidad dependiente del Ministerio de Economía.

De acuerdo al art.5 de la ley de 1992, a la DPC se le otorgaron facultades para fijar y modificar los precios de los bienes y servicios cuando se produjeran ciertas condiciones excepcionales en el mercado; podía dictar medidas para evitar el acaparamiento y escasez, así como regular las importaciones y exportaciones, cuando así lo demandará el comercio internacional.

Para el año de 1996, de acuerdo a Ley de Presupuesto, se le otorgó a la DPC un presupuesto de 5,885,700.00 colones (aproximadamente \$672,000.00 dólares) y para desarrollar sus atribuciones dispuso de unos 90 empleados.

Al analizar la conformación de ese presupuesto, la mayor parte (51.7%) era destinado a dirección y administración, inspección y verificación de normas tenía el 31.8% y educación y servicios al consumidor únicamente el 16.5%.

En 1996 se generó una reforma a la LPC que, entre otros aspectos, mantuvo las atribuciones para fijar y modificar los precios máximos de bienes y servicios en casos de emergencia nacional, para establecer medidas que evitaran el acaparamiento y especulación y para ordenar la suspensión de la publicidad falsa; así mismo incorporó nuevas atribuciones referidas a vigilar el cumplimiento de la calidad, pesas y medidas; orientar a los consumidores sobre las condiciones imperantes del mercado; prohibir la importación de productos prohibidos en el país de origen; procurar la solución de controversias e imponer sanciones por infracciones a la ley.

Como resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno le concedía a la protección de los y las consumidores(as) y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado en estos años, en el 2004 la DPC tuvo un drástico recorte de presupuesto y personal.

II. Orígenes de la Defensoría del Consumidor

La Defensoría del Consumidor nace con la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor el 18 de agosto de 2005, e inició sus labores el 08 de octubre del mismo año al entrar en vigencia la Ley de Protección al Consumidor. Asimismo el Reglamento de Protección al Consumidor se aprobó el 12 de mayo de 2006. Esta nueva Ley, mediante la cual se crea la Defensoría del Consumidor, como una Institución autónoma, a diferencia de la DPC que dependía del Ministerio de Economía.

Otro aspecto novedoso e importante de considerar es que se crea el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, entre otros aspectos. Además del reconocimiento de los derechos básicos de los consumidores.

La Defensoría del Consumidor (DC), por mandato legal obtuvo 18 competencias, que significaron nuevas y mejores responsabilidades en la materia, perfil muy superior a las atribuciones que entre 1992 y 2005 mantuvo la extinta DPC.

La Defensoría cuenta con tres instancias superiores que poseen nombramiento del Presidente de la República: Consejo Consultivo, Presidencia y Tribunal Sancionador. El mayor cargo de responsabilidad recae en la Presidencia, seguido del Tribunal Sancionador, quien se encarga de sancionar ante cualquier violación de la Ley de Protección al Consumidor.

El 31 de enero de 2013 se aprueba un paquete de 42 reformas a la Ley de Protección al Consumidor publicadas en el Diario Oficial No. 398 del 19 de febrero de 2013. Entró en vigencia el 28 de febrero del año 2013.

Entre los principales contenidos de la reforma se destacan:

- Derecho de retracto (Art. 13 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se amplían cláusulas y prácticas declaradas como abusivas At. 17 y 18 de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se agregan obligaciones a los proveedores de servicios financieros Art. 19 de la Ley de Protección al Consumidor entre otros.

La primera presidenta de la institución fue la Dra. Ana Evelyn Jacir de Lovo, quien previamente había sido Comisionada Presidencial en el tema; ella fue nombrada por el Presidente de la República el 08 de noviembre de 2005 y desde finales del 2005 y el año 2006 condujo la planificación, organización y puesta en funcionamiento de la referida institución. Luego de un poco más de tres años al frente de la Defensoría, renunció a su cargo en febrero de 2009.

Con el cambio de Gobierno el 1 de junio de 2009, el expresidente Mauricio Funes nombró al Lic. José Armando Flores Alemán como Presidente de la Defensoría del Consumidor, quien estuvo en la presidencia por un período de 3 años (2009-2011). Le sucede la licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, quien fue ratificada el primero de junio de 2014 por el Presidente Salvador Sánchez Cerén, ostenta el cargo de Presidenta de la institución desde el año 2011 a la fecha.

En ese contexto, la Defensoría del Consumidor emprende el reto de superar la atmosfera de débil institucionalidad de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras, y asume con firmeza y claridad el desafío de proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras.

Para ello, definió implementar 4 medidas claves:

- 1) Fortalecimiento de la capacidad institucional para dar respuesta inmediata a la ciudadanía que enfrentaba la afectación en sus derechos de consumidores y prácticas abusivas por parte de proveedores irrespetuosos de la ley.
- 2) Elaboración de una acción estratégica planificada y fundada en seis principales pilares:
 - Prevención de abusos y afectación de derechos de los consumidores
 - Protección efectiva de las personas consumidoras
 - Promoción de los derechos de las personas consumidoras
 - Fomento de la participación ciudadana
 - Desconcentración de los servicios de la Defensoría
 - Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema de Protección al Consumidor



- 3) Formulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor 2010-2020 y Plan de Implementación de la Política para el periodo 2010-2014.
- 4) Elaboración y gestión de una propuesta de reforma integral de Protección al Consumidor, la cual fue presentada ante la honorable Asamblea Legislativa el 2 de marzo de 2011.

A lo largo del tiempo y para el cumplimiento de su potestad sancionadora la Defensoría ha contado con el Tribunal Sancionador que funciona de manera permanente y se encuentra integrado por tres miembros de los cuales uno ocupa el cargo de Presidente(a) del mismo y los otros dos miembros ocupan el cargo de primero y segundo vocal. El primer Tribunal Sancionador estuvo conformado por: el Presidente Licenciado Miguel Arturo Girón quien posteriormente fue sustituido por la licenciada Maria Irma Larios Ochoa y los Vocales, licenciados René Eduardo Cárcamo y William Calderón fungiendo en su cargo en el período comprendido entre (2005-2011).

Durante el período comprendido entre el 2011 al 2016 se conformó el segundo Tribunal, el cual estuvo integrado por: Dra. Ivette Cardona Amaya, presidenta y los vocales los licenciados José Antonio Basagoitia Martínez y Luis Alonso Ramírez Menéndez. Actualmente el Tribunal Sancionador cuenta con los miembros siguientes: Presidenta Dra. Claudia Marina Góchez Castillo, y como vocales los licenciados Mario Antonio Escobar Castaneda y Oscar Gilberto Canjura.

La Presidencia de la Defensoría del Consumidor cuenta con la asesoría técnica de un Consejo Consultivo cuyos miembros tienen una permanencia de tres años en sus funciones pudiendo ser reelectos por una sola vez y continuar en el desempeño de los mismos, mientras los sustitutos no tomen posición de sus cargos. Lo anterior según lo establecen los artículos 72 y 73 de la Ley de Protección al Consumidor. El Consejo Consultivo está conformado por cinco miembros nombrados por el Presidente de la República y tres suplentes.

El primer Consejo Consultivo estuvo integrado por: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT); Ana María Umaña de Jovel, Representante de Asociaciones de Consumidores; René Portillo Cuadra, Universidad Tecnológica; Luis Meza, Representante de la Empresa Privada; Celina Escalan, Superintendente de Competencia; César Augusto Calderón, Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM); Elena María Alfaro, Empresa Privada y Hugo Girón, Representante de Asociación de Consumidores.

En la actualidad el Consejo Consultivo está formado por los Miembros Propietarios siguientes: Francisco Enrique 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; Irma Yolanda Núñez Mancía, Representante de las Asociaciones de Consumidores y Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya, Representante de la empresa privada. En el cargo de Miembros Suplentes se encuentran: Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Representante de Universidades Acreditadas; Mónica María

Galdámez Domínguez, Representante de la Empresa Privada y Oscar Alberto Alfaro Santos, Representante de las Asociaciones de Consumidores.

III. Coordinación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC)

Durante muchos años la protección al consumidor avanzó sin contar con una política nacional específica. Sin embargo, la Defensoría ha sido el ente coordinador del SNPC; es así como el 14 de agosto de 2007 lanzó públicamente la Política Nacional de Protección al Consumidor (PNPC), cabe señalar que la política fue el producto final de meses de trabajo, en los cuales se realizaron foros y talleres con diversos sectores de la sociedad: Universidades, empresa privada, sociedad civil, instituciones públicas, entre otros. Siendo el principal objetivo de la política el mejorar el bienestar de las y los consumidores de El Salvador, protegiendo sus derechos e intereses, a través del efectivo funcionamiento del SNPC. El trabajo mutuo en el SNPC, se ha concretado por medio de convenios interinstitucionales.

En un primer momento, el SNPC estuvo constituido por 13 instituciones públicas, quienes han trabajado conjuntamente en garantizar los derechos de las y los consumidores en los diferentes ámbitos de la vida por medio de los servicios que brindan. Estas 13 instituciones públicas se dividen en rubros de atención como lo muestra el Cuadro No. 1:

Cuadro No. 1. Instituciones del SNPC

SECTOR	INSTITUCIÓN
Coordinador SNPC	Defensoría del Consumidor
Salud y Alimentos	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
	Consejo Superior de Salud Pública
	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Vivienda	Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano
Financiero	Superintendencia del Sistema Financiero
	Superintendencia de Valores
	Superintendencia de Pensiones
Economía	Ministerio de Economía
	Superintendencia de Competencia
Agua	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
Electricidad y Telecomunicaciones	Superintendencia General de Electricidad Y Telecomunicaciones

Fuente: Memoria de Labores 2004-2009.



En el 2009-2010, los convenios de cooperación se extendieron a otras instituciones como:

SECTOR	INSTITUCIÓN
Financiero	Superintendencia de Competencia
	Banco Central de Reserva
	Instituto de Garantía y Depósitos
Beneficencia	Lotería Nacional de Beneficencia
Turismo	Ministerio de Turismo
Género	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
Vivienda	Centro Nacional de Registros
Gobierno	Ministerio de Gobernación

Fuente: Memoria de Labores, 2009-2010.

En agosto del 2010 fue relanzada la Política Nacional de Protección al Consumidor, el SNPC se sumó a las labores de vigilancia de mercado, promoción de la transparencia y evitar las prácticas empresariales abusivas e ilegales, contrarias al interés de las personas consumidoras. Con la PNPC también se crearon entidades tales como: el Consejo de Titulares, Comité Ejecutivo y Comités Sectoriales. Actualmente, el SNPC está conformado por 34 instituciones del Sector Público.

IV. Cobertura geográfica

La accesibilidad a favor de los y las consumidores(as), es fundamental para garantizar la protección de los derechos de consumo, es por ello que el acercamiento de los servicios brindados a la población siempre ha sido un elemento importante y fundamental para la Defensoría, como lo muestra el establecimiento de las oficinas regionales ubicadas en los departamentos de San Miguel y Santa Ana. Las primeras ventanillas departamentales en funcionar a partir del año 2010 fueron las ubicadas en los departamentos de Sonsonate y Chalatenango.

Durante los años 2010 y 2011 la Defensoría realizó la segunda etapa de expansión de los servicios brindados a los(las) consumidores(as) logrando el establecimiento de otras ventanillas en los departamentos de: Ahuachapán, Usulután, San Vicente y Cojutepeque y La Unión todo ello con el apoyo de estudiantes universitarios que realizan su servicio social y el apoyo constante de las gobernaciones, bajo la coordinación de la Dirección de Descentralización.

La Defensoría ha buscado siempre los mecanismos para acercar sus servicios a los consumidores y facilitar las atenciones, por eso, en octubre de 2005, la Defensoría pone a disposición el servicio de *atención telefónica*, por medio de su número 910 brindando asesorías, se facilita información sobre el estado y seguimiento de casos, se realizan gestiones de reclamos de consumidores y consumidoras, brinda servicios de forma oportuna y eficiente.

La línea telefónica permite que cualquier consumidor o consumidora pueda recibir la atención que requiera sin necesidad de desplazarse de sus hogares o lugares de trabajo a cualquier oficina de la Defensoría.

Durante el período comprendido entre el 2009 al 2010, el servicio es ampliado al buzón de voz, el cual está disponible las 24 horas del día, permitiéndole a los consumidores que llaman ser atendidos en la hora hábil inmediata posterior a la llamada registrada en el buzón. ¹

La Defensoría también hizo uso de las nuevas tecnologías para acercar sus servicios y educar e informar a la población consumidora. En noviembre 2006 al habilitar su página web www.defensoria.gob.sv. Durante el año 2010, se inauguró el servicio de “Defensoría en línea”, sitio que pretende contribuir en una forma interactiva a la solución de problemas de consumo que experimentan los ciudadanos y ciudadanas.

Como parte del trabajo en conjunto entre las instituciones por proteger los derechos de las personas consumidoras, entre junio 2006 y marzo 2009, se brindó a la ciudadanía atenciones de asesorías y denuncias en los 18 Infocentros que estaban ubicados en todo el país. Eso fue posible gracias al convenio firmado el 29 de marzo de 2006 con el Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), en el cual la Defensoría podría hacer uso de los recursos de la Red del Desarrollo.

La cooperación interinstitucional fue otro mecanismo que se utilizó para recibir y atender denuncias de consumo de la población. El 27 de octubre de 2005, inició dicha cooperación con la Procuraduría General de la República (PGR), en sus Centros de Mediación de las 15 procuradurías Auxiliares y en los 3 Centros de Mediación Mixtos de la PGR y Alcaldías Municipales en donde se recibían a las personas consumidoras².

En julio del 2009 se inició con la Defensoría Móvil, iniciativa que acerca los servicios de la Defensoría a la ciudadanía en centros comerciales, mercados, terminales de autobuses, plazas, universidades y ferias a nivel nacional.

La Defensoría también se acercó a las grandes casas de estudio, las Universidades, para trabajar conjuntamente en la cooperación de pasantías, servicio social, estudios, incorporación de la cátedra sobre Derecho de Consumo en sus planes de estudio, desarrollo de Diplomados de Protección al Consumidor (UTEC), realización de prácticas jurídicas y la creación de Centro de Mediación y Arbitraje en abril del 2008 (UTEC), por mencionar algunos. Producto de la labor antes mencionada se firmaron convenios con las instituciones educativas siguientes:

- Universidad de El Salvador.
- Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Escuela Superior de Economía y Negocios.

¹ Informe de labores 2009-2010.

² Informe de labores 2004-2009. Pág. 38

- Universidad Tecnológica.
- Universidad Francisco Gavidia.
- Universidad Don Bosco.
- Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer.
- Universidad Católica de El Salvador.
- Universidad de Oriente.
- Universidad Gerardo Barrios.
- Instituto Técnico Centroamericano, Región Oriental.

V. Relaciones internacionales

La Defensoría organizó en agosto del año 2006 el “V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor” en el evento, se le concedió la Presidencia Pro Témpore del período 2006-2007, en ese lapso de tiempo se impulsó y aprobó convertir el foro en el Foro Iberoamericano y se emitió la Declaración de la Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor sobre los Derechos Básicos de los Usuarios de Servicios de Telefonía.

A iniciativa de la Defensoría y con el apoyo de Cancillería, se logró la incorporación de un párrafo que destacara la importancia del tema de protección a los consumidores en Iberoamérica, en la Cumbre Iberoamericana de noviembre 2006; y en la cumbre del 2007 se logró que los Presidentes y Jefes de Estado respaldaran desde la Secretaría General Iberoamericana las acciones y proyectos del Foro³.

La Defensoría, convocó en agosto de 2006 a la primera Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, para trabajar conjuntamente en la región en el tema de la protección de los derechos de los consumidores, y constituir el Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), el cual se creó en mayo del 2007 y pasó a formar parte del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). La Defensoría asumió la Presidencia Pro Témpore en abril de 2010.

Durante el año 2008, la Defensoría fue aceptada a formar parte de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor.

En el período comprendido entre el año 2009 al 2010, se estrecharon lazos de cooperación con la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo, el Gobierno de Suiza, USAID, Banco Mundial y con Consumers International.

³ Ídem. Pág. 113.

VI. Conociendo el pensar de las personas consumidoras

Con el fin de conocer el grado de satisfacción de los y las usuarios(as) de la Defensoría en el año 2006 se diseñó una propuesta de sistema de recepción, análisis y respuesta a las sugerencias, quejas y reclamos en las distintas oficinas, las cuales eran receptadas por medio de un Buzón de Sugerencias; también se habilitó un correo electrónico: atencionalcliente@defensoria.gob.sv, las encuestas de satisfacción, también han sido de utilidad para recabar la apreciación de las atenciones que ha recibido la población como parte de los servicios que se brindan.

La Defensoría con la finalidad de garantizar la probidad y transparencia en el uso de los recursos institucionales en el año 2010 elaboró su Política de Transparencia, para ello instaló la Oficina de Información y Respuesta (OIR), y se habilitó la sección Portal de Transparencia en la página web institucional.

En noviembre de ese mismo año, la OIR paso a llamarse Unidad de Acceso a la Información Pública, nombrando en noviembre 2011 a su Oficial de Información y contratando a la persona encargada de archivo⁴.

Las Rendiciones de Cuentas en la Defensoría del Consumidor han sido desde septiembre 2009, la principal actividad mediante la cual se informa a la ciudadanía del que hacer institucional en sus diversos ámbitos. Otra iniciativa de contacto con la ciudadanía fueron los gabinetes departamentales.

VII. Infraestructura tecnológica

La Defensoría del Consumidor, con el apoyo de Corea, desarrolló y equipó el Sistema de Atención a Reclamos y asesorías (SARA). Dicho sistema automatiza los procesos relacionados a la atención de asesorías y al trámite de solución de reclamos, pudiendo los consumidores ingresar para ver el estado de su caso.

Diseñó el Sistema de Alerta de Precios y Abastecimiento de Alimentos Esenciales en diciembre de 2010, en su versión inicial brindó el monitoreo de precios y abastecimiento de 16 alimentos esenciales.

La Defensoría del Consumidor ha fortalecido y modernizado su plataforma tecnológica con el objetivo de facilitar a los consumidores y consumidoras el acceso a los servicios institucionales. Así como también, se ha fortalecido los servicios al interior de la Institución con el objetivo de optimizar el uso de recursos Institucionales.

⁴ Informe de labores, 2011-2012.

Durante el periodo de junio 2015 a mayo 2017 se crearon 17 aplicaciones, se renovaron 320 licencias y se adquirieron 321. En cuanto a hardware se adquirieron 27 equipos y se realizaron 9 mejoras en sistemas institucionales.

De Junio 2016 a mayo 2017 se desarrollaron nuevas aplicaciones y servicios enfocados en modernizar la plataforma tecnológica y sistemas de información, éstos están enfocados en acercar los servicios a la población, en optimizar y transparentar el uso de recursos institucionales y en brindar herramientas tecnológicas a los Consumidores para mejorar el acceso a información para la toma de decisiones.

Renovación de Licencias

La Defensoría del Consumidor considera el correo electrónico como uno de los principales canales de comunicación interna y externa y por tal razón renueva anualmente las licencias de este servicio. Se renovaron 320 licencias para el servicio de mensajería electrónica, colaboración en línea e integración con dispositivos de oficina móvil.

Adquisición de Licencias

El crecimiento tecnológico y el entorno cambiante en materia de seguridad de la información generan mayores demandas para mejorar la capacidad de respuesta Institucional. Este escenario requiere de herramientas tecnológicas que permita brindar servicios con calidad y seguridad a las Consumidoras y a los Consumidores. Es así como en el periodo comprendido entre junio 2016 y mayo 2017 se adquirieron 300 licencias antivirus, 20 licencias de acceso a servidor de dominio también se adquirió 1 certificado SSL para Dominio de Sitio WEB institucional.

Mejoras que optimizan el funcionamiento de los Sistemas

Durante el presente período, se realizaron mejoras a los sistemas Institucionales con el objetivo de modernizar la plataforma institucional, implementar controles para mejorar la trazabilidad en el seguimiento de atenciones, mejorar el acceso a información en nuestro sitio web y estandarizar procesos institucionales. Entre los aplicativos institucionales que fueron mejorados en el periodo de junio 2016 a mayo 2017 podemos mencionar los siguientes: Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías, Intranet Institucional, Sitio Web Institucional y Sistema de Marcación.

VIII. Proyección nacional e internacional de la Defensoría

Por medio de diversos medios de comunicación, la Defensoría ha promovido su trabajo de promoción para garantizar los derechos de las personas consumidoras; se han divulgado constantemente los resultados de los diversos estudios y sondeos de precios; se han realizado entrevistas radiales y televisivas, sobre todo se abrió espacio en las radios como el programa “La Defensoría Actúa”, a partir de enero 2010 en Radio Nacional se ha mantenido el programa denominado “Defensoría 96Nueve”, posteriormente pasó a denominarse “Defensoría 910”, y finalmente en el 2013, el programa radial que se transmite en Radio Nacional, “Defensoría 910”

Radio”, era transmitido simultáneamente por Radio Bálsamo de Zaragoza. También en la Radio 102 Nueve, se contó con el programa radial “Pregúntele al que sabe”.

En el año 2006 se publicó el boletín “NotiConsumo” en versión electrónica y a partir del 2008 en publicación impresa.

En el período comprendido en los años 2010-2011 se publicaba una página semanal en los periódicos de mayor circulación en el país sobre las alertas, sondeos de precios, investigaciones de mercado y consejos en materia de consumo. Posteriormente se publicó el boletín “Defensoría en Acción” que es distribuido por la página web y las diversas actividades que se realizan, así como en las Defensorías Móviles.

Para sumarse a la era de las tecnologías, la Defensoría habilitó en el 2010 su cuenta en Facebook, y en el 2011 su cuenta institucional en Twitter.

Durante el periodo comprendido entre el periodo (2004-2009) se contó con un programa televisivo sobre los derechos de los consumidores el cual tenía una duración entre 2 y 3 minutos y se transmitía semanalmente por VTV.

En el período del 2010-2011, se contó con el programa “De cerca con el consumidor”, un microprograma del Noticiero Hechos de canal 12; el micro programa, también era transmitido por la Televisión de El Salvador, en su programa “Tú mañana”. En el año 2013 el canal 33 también le brindo un espacio gratuito a la Defensoría a través del programa llamado “De mujer a mujer”.

IX. Creación de la Red Ciudadana de Protección al Consumidor

Se creó la Red Ciudadana de Protección al Consumidor, con líderes locales del Área Metropolitana de San Salvador y la zona occidental del país. La Red estaba conformada por distintas ONG; alcaldías municipales, Infocentros, centros escolares, medios de comunicación, Asociaciones de consumidores, Unidades de Salud, Policía Nacional Civil, Procuraduría General de la República, iglesias.

X. Cartas de Derecho

La Defensoría ha colaborado en la elaboración de Cartas de Derecho, con el apoyo de la Secretaría Técnica de la Presidencia y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (para usuarios de servicios consulares).

Las Cartas de Derecho, son instrumentos que la Defensoría ha apoyado en su elaboración, las cartas dan a conocer los compromisos adquiridos por las instituciones públicas o privadas, para comunicar y comprometerse con el servicio que prestan a sus usuarios, así como también los deberes que estos tienen. Contienen información útil como la calidad del servicio que se prestan, tiempo de atención, trato del personal y respeto hacia el usuario, derecho a la privación y a la

información, mecanismos de presentación de sugerencias, quejas y denuncias, entre otros aspectos.

XI. Principales resultados (2005-2017)

El producto del fortalecimiento institucional, el desarrollo integral del marco normativo y la ejecución de apuestas estratégicas de protección al consumidor, que ha guiado el camino de la Defensoría en estos últimos años se reflejan en la integral atención de controversias de consumo, la efectiva restitución de derechos e intereses de los consumidores, el establecimiento y aplicación firme e intereses de los consumidores, el establecimiento y aplicación firme del procedimiento sancionatorio.

Además, se ha realizado una constante vigilancia de mercados, generación de información y transparencia de mercados, la apuesta estratégica de desconcentración y acercamiento de servicios, el fortalecimiento de la educación para el consumo y participación ciudadana, la efectiva protección y defensa jurídica de consumidores, la creación y consolidación de relaciones institucionales y cooperación internacional, el desarrollo institucional y el impacto en la ciudadanía cuyo reflejo son los reconocimientos que la misma ha otorgado a la institución.

Cuadro No. 2. Atenciones brindadas y recuperaciones económicas

Descripción	2005-Mayo 2009	Junio 2009-junio 2017	Variación	
			Cantidad	%
Atenciones Brindadas	203,596	522,711	319,115	157%
Recuperaciones económicas	\$25.469,285.52	\$36.757,375.97	\$ 11.288,090.45	44%
Beneficiados con recuperaciones económicas	21,151	518,465	497,314	2,351%

Fuente: Defensoría del Consumidor

Cuadro No. 3. Puntos descentralizados de atención a nivel nacional, atenciones brindadas y recuperaciones económicas en servicios descentralizados

Descripción	2005-Mayo 2009	Junio 2009-junio 2017	Valoración	
			Cantidad	%
Puntos descentralizados de atención a nivel nacional	4	24	20	500%
Atenciones brindadas en servicios descentralizados	5,738	109,679	103,941	1811%
Recuperaciones económicas en servicios descentralizados	\$535,258.61	\$2.733,538.07	\$2.198,279.46	411%
Beneficios con recuperaciones económicas individuales en servicios descentralizados	1,487	12,957	11,470	771%

Fuente: Defensoría del Consumidor



Entre junio 2009 a junio 2017 la Defensoría del Consumidor ha brindado un total de 522,711 atenciones lo que representa una recuperación económica de \$ \$36.757,375.97 lo que significa un 44% adicional a la recuperación realizada en el periodo de 2005-mayo 2009.

Los puntos descentralizados de atención a nivel nacional crecieron de 4 centros a mayo 2009 a 24 centros de atención a junio de 2017, realizando 109,679 atenciones en servicios descentralizados recuperando mediante los servicios descentralizados en el periodo (junio 2009-junio 2017) \$2.733,538.07.

XII. Evolución de la Estructura organizativa y presupuesto de la Defensoría del Consumidor

El resultado de la escasa importancia que el Gobierno de turno concedía a la protección del consumidor y el impacto de un plan de retiro voluntario de empleados públicos ejecutado durante el año 2004 provocó que la DPC tuviera un drástico recorte de presupuesto y personal. Según la Ley de Presupuesto en ese año el presupuesto asignado fue de \$623,165.00 y el personal técnico y administrativo se redujo a 56 personas, tal como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro No. 4. Presupuesto estatal aprobado a la DPC y número de empleados 1993-2004

Año	Presupuesto aprobado (conversión a \$)	Número empleados
1993	290,000.00	83
1996	672,000.00	90
2000	835,000.00	103
2001	846,000.00	103
2002	966,015.00	80
2003	686,335.00	56
2004	623,165.00	56

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 1993-2004.

El fortalecimiento progresivo que entre 2005 y 2015 ha mostrado la institucionalidad de protección al consumidor se expresa no solo en las nuevas competencias y atribuciones, sino en la asignación presupuestaria y el talento humano que también creció en número tal como se observa en el cuadro 5.

Cuadro 5. Presupuesto Estatal aprobado a la Defensoría del Consumidor (en dólares) y número de empleados 2005-2015

Año	Presupuesto aprobado	Número de empleados
2005	557,470.00	61
2006	1,900,000.00	56
2007	3,100,000.00	140
2008	4,266,130.00	163
2009	4,615,780.00	200



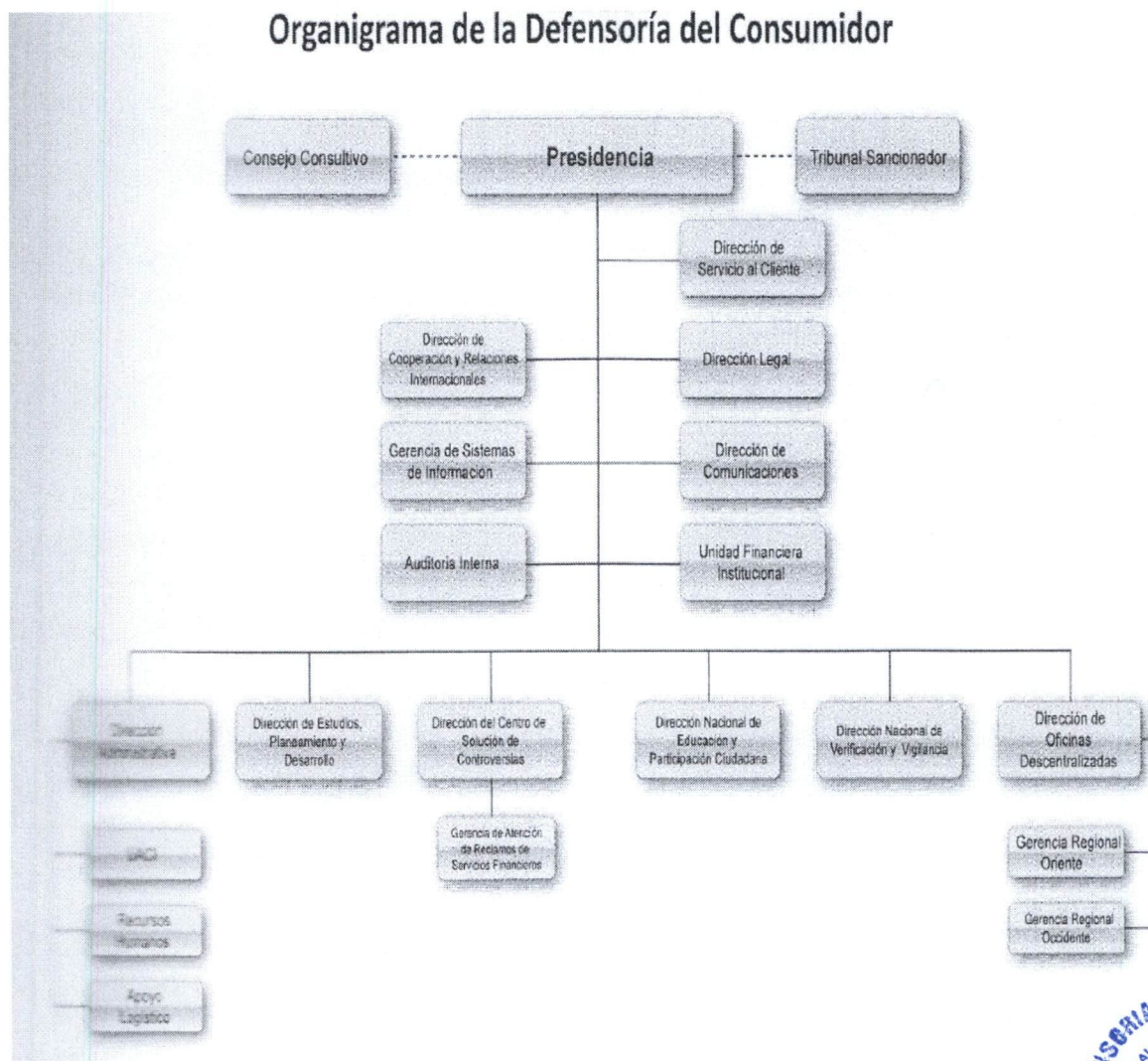
Año	Presupuesto aprobado	Número de empleados
2010	4,633,955.00	204
2011	5,554,665.00	210
2012	5,657,470.00	250
2013	5,412,335.00	252
2014	5,639,935.00	261
2015	5,647,100.00	268

Fuente: Diario Oficial y Ministerio de Hacienda de El Salvador, 2005-2015.

En los primeros cinco años, la Defensoría funcionó con diez Direcciones, cinco Unidades y tres Gerencias, dos de las cuales están ubicadas en los departamentos de Santa Ana y San Miguel, ver Organigrama 1.

ORGANIGRAMA 1

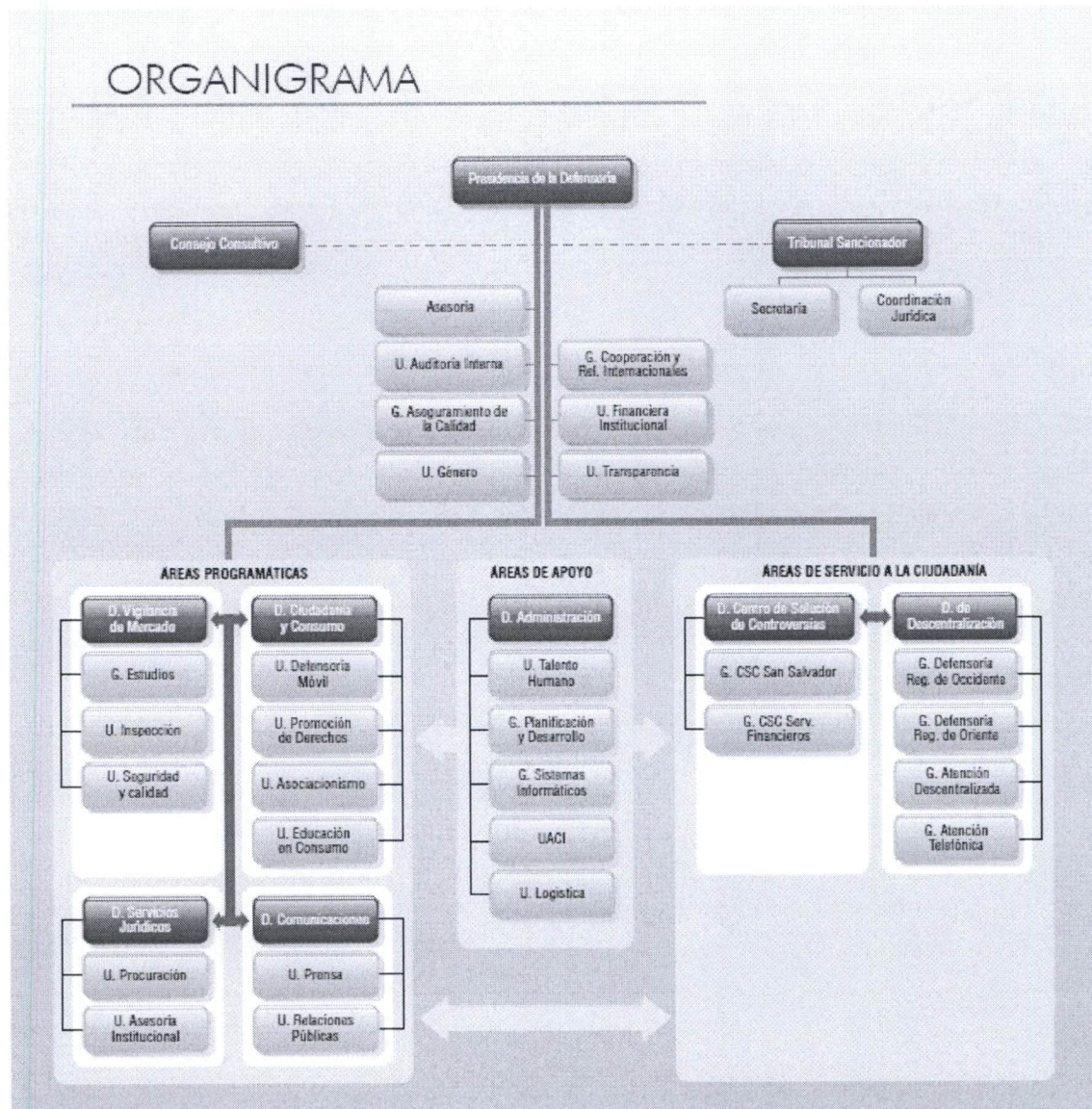
Organigrama de la Defensoría del Consumidor



Fuente: Memoria de Labores (2004-2009)

La Defensoría, siempre con el objetivo de proteger los derechos de las personas consumidoras, se va dotando de las instancias que le posibiliten trabajar lo mejor posible, es por ello que durante el período 2009-2010 creció en unidades administrativas como se puede observar en el Organigrama No. 2.

**Organigrama No. 2
2009-2010**



Fuente: Memoria de Labores 2009-2010

La Defensoría en su propósito de ser una institución fuerte y en la promoción de los derechos de las personas consumidoras, realiza mejoras a su sistema organizacional, como se puede observar en el organigrama No. 3.

**Organigrama No.3
2010-2011**



Fuente: Memoria de Labores, 2010-2011.

La Defensoría con el firme propósito de ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de las y los consumidoras(es) y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo; razón por la que en el año 2013 da inicio a la gestión de la calidad y para ello constituye una apuesta estratégica para aplicar en sus procesos administrativos de inspección, la modalidad propuesta por la ISO/IEC 17020-2012 y así obtener la acreditación del personal para llevar a cabo las inspecciones en el marco de la vigilancia de los productos que consume la población.

Con la implementación de la ISO 9001:2008, se logró la certificación de la atención de las personas consumidoras en los Centros de Solución de Controversias sobre los casos de consumo que interponen. La acreditación y certificación se obtuvieron en el 2015.

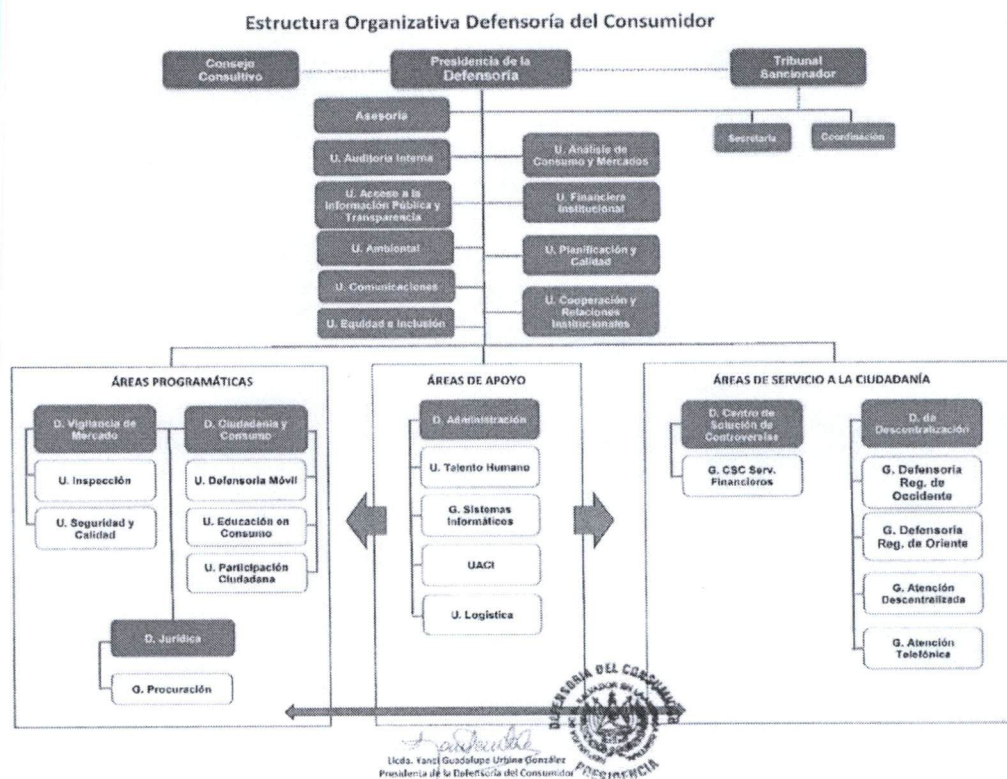


El Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría del Consumidor está fundamentado en los siguientes tres procesos misionales: Atención de Controversias, Inspecciones y Sancionatorio. Al mismo tiempo, en ocho procesos de apoyo: Sistemas Informáticos, Compras, Transporte, Adquisiciones y Contrataciones, Quejas, Apelaciones, Asesoría Jurídica, y Auditoria del Sistema de Gestión, y dos procesos estratégicos de Planificación y Revisión por la Dirección.

En el organigrama No. 4 se puede observar la creación de la Unidad de Planificación y Calidad, unidad que se encargó de liderar y conducir todo el proceso para obtener y mantener tanto la certificación como la acreditación.

En el año 2006 la Defensoría contaba con 140 empleados distribuidos en las diferentes oficinas de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Actualmente la institución cuenta con 259 empleados distribuidos en Direcciones, Unidades y Gerencias de todas sus oficinas.

Organigrama No. 4 (Actual)



BIBLIOGRAFIA

Defensoría del Consumidor. *Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador*. s.e. San Salvador, 2015.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: 2004-2009*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2009- mayo 2010*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2010- mayo 2011*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2011- mayo 2012*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2012- mayo 2013*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2013- mayo 2014*.

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2014- mayo 2015*.