



Dirección:	Ciudadanía y Consumo
Unidad:	Participación Ciudadana
Actividad POA:	Realizar la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana
Actividad:	Evaluación y sistematización de la estrategia de participación ciudadana con asociaciones y organizaciones
Fecha:	Jueves 15 de diciembre de 2016
Lugar:	Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán
Hora de inicio:	09:00 a.m.
Hora de fin:	12:30 p.m.
Asociación/organización:	Representantes de Asociaciones de Consumidores y organizaciones ciudadanas del Área Metropolitana y de Occidente.

Participantes	Responsable.
Dirección Ciudadanía y Consumo	Raúl Guevara, Gustavo De León, Antonio Méndez

Agenda Desarrollada.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de participantes. 2. Presentación de los avances de la Estrategia de Participación Ciudadana de la Defensoría del Consumidor. 3. Preguntas y respuestas. 4. Evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana de la DC. 5. Preguntas y respuestas. 6. Proyecciones para el próximo año. 7. Cierre.

Asistentes	Mujeres		Hombres	
	Número	%	Número	%
16	10	63	6	37

OBJETIVO:

Evaluar junto a las asociaciones de consumidores y organizaciones ciudadanas la Estrategia de Participación Ciudadana que impulsa la Defensoría del Consumidor para **“Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos”**.

DESARROLLO

¿Cuál es la situación de la estrategia de participación ciudadana en la Defensoría del Consumidor?

Desde la Dirección de Ciudadanía y Consumo, a través de la Unidad Técnica de Participación Ciudadana, se ha planteado que la Estrategia de Participación Ciudadana debe promover la articulación de los actores en el territorio para desarrollar los aspectos contemplados en la Política Nacional de Participación Ciudadana en el Órgano Ejecutivo y en el Eje Estratégico N° 5 de la Política Nacional de Protección al Consumidor, 2010-2020.

Por lo anterior, se presentaron los avances del desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana que impulsa la Defensoría del Consumidor, donde se informó la necesidad que ha tenido la institución de dar un giro al enfoque y al trabajo de participación ciudadana con las asociaciones de consumidores.

Se planteó que la participación ciudadana pasa por el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores y su visibilización y reconocimiento en las acciones que desarrolla la Defensoría.

El trabajo articulador de las asociaciones con entidades de gobierno y autónomas, como es el caso de las Alcaldías ha sido a veces muy difícil y en otras se ha facilitado.

Las asociaciones de consumidores deben poner los temas en la agenda pública, ya que hasta ahora no ha habido un

protagonismo de parte de las asociaciones pronunciándose por un tema específico.

¿Cómo ha sido el trabajo de la Defensoría desde la óptica de las Asociaciones de Consumidores?

Debe haber un mayor reconocimiento de las asociaciones de consumidores, ya que hasta el momento ha habido poca visibilización de las mismas y eso opaca y a la vez desmotiva el trabajo de la organización.

El trabajo articulador de las asociaciones con entidades de gobierno y autónomas, como es el caso de las Alcaldías ha sido a veces muy difícil y en otras se ha facilitado.

Hay que hacer ajustes a la Ley de Protección al Consumidor y a la estrategia de divulgación de la misma y de los temas relacionados con la misma.

Hace falta mejorar la articulación y coordinación entre la Defensoría con las asociaciones para desarrollar acciones de impacto en la sociedad.

En los territorios están afectando aspectos como la inseguridad y la polarización política; pero aún así, se ha logrado hacer trabajo en defensa de las personas consumidoras

Nueva visión de la Participación Ciudadana desde la Defensoría del Consumidor

Una vez planteados los avances del desarrollo de la estrategia de participación ciudadana de la Defensoría del Consumidor, las asociaciones de consumidores plantean que es necesario emprender una mejora en la articulación y están en total acuerdo con la estrategia de articular los territorios con los actores locales, departamentales y nacionales con el fin de generar espacios y mecanismos de participación ciudadana, donde la población organizada pueda ejercer sus derechos.

Con el nuevo enfoque de Participación Ciudadana se plantea que se debe focalizar territorios, actores y gestores con la vía de articular mejor el trabajo de incidencia en las políticas públicas.

¿Qué hacer en los próximos meses?

Desarrollar actividades de organización para la participación de más asociaciones incluso nuevas.

Continuar con la ruta de la concientización de carácter multiplicador sistematizada en los diplomados, cursos y talleres en los territorios para que las personas no tengan que incurrir en gastos de transporte o alimentación, dada la situación económica en la que viven sectores de la sociedad.

Se necesita que las regionales se involucren más en el trabajo de las asociaciones y que estas últimas sean reconocidas y esto debe hacerse desde la planificación participativa.

Se debe mejorar la comunicación a todos los niveles, desde las asociaciones hasta la Presidencia de la Defensoría del Consumidor, pasando por el consejo Consultivo, donde hay representación de las asociaciones y viceversa desde la Defensoría hacia las asociaciones.

COMENTARIOS

El debate en la actividad estuvo muy importante y las propuestas de parte de las asociaciones son claras y con el interés de desarrollar mejor el trabajo en defensa de los intereses de las personas consumidoras, lo que genera una tendencia a participar más y ganar mayor protagonismo.

ACUERDOS:

Reunión el 19 de enero de 2017 para agendar varios temas por los que se estará trabajando en el año 2017, con todas las asociaciones de consumidores, y las juntas directivas de ENLACES y APCES.

ENTREGA DE MATERIAL

16 folletos de la Política de Participación Ciudadana del Órgano Ejecutivo; 16 memorias de trabajo del año 2015; 16 Código de buenas prácticas para proveedores de productos y servicios financieros; 16 tasas promocionales.

