**ACTA N° 10 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y ocho minutos del día veintiséis de mayo de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Irma Yolanda Núñez Mancía, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo, Mónica María Galdámez y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presente Deysi Lorena Cruz de Amaya y Francisco Díaz quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina, por tener que atender otros compromisos laborales coincidentes con la hora y fecha programadas para esta sesión. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del tema: “Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor dos mil dieciséis – dos mil diecinueve”; 5) Varios; y, 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA**. **PUNTO UNO: VERIFICACIÓN DEL QUORUM**. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituyó en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número nueve / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día doce de mayo de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO. PRESENTACIÓN DEL TEMA: “PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DOS MIL DIECISÉIS – DOS MIL DIECINUEVE”**. La presentación estuvo a cargo del Ingeniero Carlos Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de esta Defensoría y del Doctor Abraham Mena, Asesor Económico de la Presidencia de la Defensoría. El ingeniero Pleitez inicia la presentación explicando el pensamiento filosófico de la institución, detallando la visión y misión que guían a la Defensoría del Consumidor. Posteriormente, procede a detallar los componentes que conforman el Plan Estratégico Táctico dos mil dieciséis – dos mil diecinueve de la institución, que se dividen en las categorías siguientes: perspectivas, objetivos, indicadores, iniciativas y actividades. A continuación, puntualiza sobre el mapa estratégico de la institución, explicando la relación existente entre las cuatro grandes perspectivas que le componen con los doce objetivos estratégicos. Posteriormente, procede a efectuar la relación existente entre las perspectivas y objetivos con los cuarenta y tres indicadores identificados. Luego de esto, finaliza su presentación detallando algunas de las ciento veintiséis iniciativas que posee el Plan Estratégico Táctico, siempre en su relación con las perspectivas, objetivos e indicadores. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas y opiniones, por lo que toma la palabra la Licenciada Hernández Arévalo quien consulta cada cuanto tiempo se realizan las consultas internas y externas de medición de resultados a empleados y proveedores de la institución, a lo que el Ingeniero Pleitez responde que la medición se efectúa cada seis meses a cinco oficinas de la institución. Por su parte, el Ingeniero Rodríguez Arias consulta cada cuanto tiempo revisa los procesos de certificación AENOR, a lo que el ingeniero Pleitez contesta que la revisión es anual, y que dio inicio a partir del año dos mil catorce certificando la oficina del Centro de Solución de Controversias de San Salvador, pero que ya para el año dos mil quince se extendió a los Centros de Solución de Controversias de las oficinas regionales de oriente y occidente y a la ubicada aquí en el Plan de La Laguna. Añade el ingeniero Pleitez, que también se efectúan auditorías internas anuales que se combinan con las externas. La Licenciada Núñez Mancía consulta donde se encuentran ubicadas las Asociaciones de Consumidores en el Plan Estratégico Táctico de la Defensoría del Consumidor, al respecto el Ingeniero Pleitez puntualiza que se encuentra en la perspectiva dos denominada “Efectividad en nuestra actuación”, objetivo tres “potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos”, señalando las iniciativas siguientes: a) Diseñar y ejecutar programas anuales de capacitación / formación en temas de: derecho de consumo, educación financiera, cultura consumerista, consumo saludable y seguro, dirigido a diversos grupos: docentes, mujeres, microempresarios, universitarios, integrantes de mesas temáticas, integrantes de asociaciones y organizaciones de la sociedad civil; y b**)** Proporcionar apoyo legal y técnico a las asociaciones y organizaciones de consumidores y otras expresiones organizadas de la sociedad civil para la protección de derechos e intereses de las personas consumidoras. El ingeniero Rodríguez Arias hace referencia a las expectativas relacionadas a que para el año dos mil diecisiete se iniciaría la elaboración y presentación del presupuesto por resultados, por lo que consulta si el Plan Estratégico Táctico de la Defensoría se encuentra en esa línea y si esto se implementará para el siguiente año. Al respecto, el Ingeniero Pleitez explica que ya hay bastante trabajo avanzado en los programas presupuestarios que fueron aprobados por el Ministerio de Hacienda y que se efectuaron observaciones muy formales, pero que en términos generales su implementación a nivel general de las demás instituciones gubernamentales es un poco dificultosa. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los referidos miembros contestan que no hay temas pendientes a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas diez minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.

Carlos Roberto Ochoa Irma Yolanda Núñez Mancía

Miguel Ángel Rodríguez Arias Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Mónica María Galdámez Oscar Alberto Alfaro Santos