**ACTA N° 20 / 2016**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECINUEVE / DOS MIL DIECISÉIS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las diez horas cinco minutos del día veinte de octubre de dos mil dieciséis. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Francisco Díaz, Irma Yolanda Núñez Mancía, Mónica María Galdámez, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Deysi Lorena Cruz de Amaya y Miguel Ángel Rodríguez Arias 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 “Avances Plan Operativo Anual. Enero a Septiembre dos mil dieciséis”; 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 diecinueve / dos mil dieciséis del Consejo Consultivo, correspondiente al día seis de octubre de dos mil dieciséis y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “AVANCES PLAN OPERATIVO ANUAL. ENERO A SEPTIEMBRE DOS MIL DIECISÉIS”**. La presentación estuvo a cargo del ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de esta institución, quien inicia la presentación explicando el nivel de ejecución que ha tenido cada una de las cuatro perspectivas de la institución. Posteriormente, detalla el nivel de ejecución de las actividades por objetivo estratégico, destacándose que de los doce objetivos estratégicos seis presentan ejecución superior al noventa por ciento. A continuación, procede a presentar a detalle los avances por unidad organizativa, indicando que de las trece unidades cinco presentan una ejecución acumulada superior al noventa por ciento y las restantes ocho tienen una ejecución menor a ese porcentaje. Finalmente, indica el comportamiento histórico que ha ido experimentando cada una de las cuatro perspectivas durante el presente año, hasta el mes de septiembre. El Presidente del Consejo Consultivo consulta con que indicador se mide el objetivo estratégico tres punto dos “consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica” correspondiente a la perspectiva tres de la institución denominada Desarrollo institucional y humano, el ingeniero Pleitez indica que se mide a través de los apoyos recibidos, como por ejemplo las pasantías en casos colectivos que proporcionan entidades internacionales. Posteriormente, el Presidente del Consejo Consultivo consulta si los porcentajes de avance de ejecución acumulada por las distintas unidades que conforman la Defensoría, son por perspectiva o si es global, a lo que el ingeniero Pleitez indica que es de carácter global. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos sugiere en lo relacionado con las encuestas de percepción que se realizan a las personas consumidoras para medir el nivel de satisfacción de las y los usuarios de nuestros servicios correspondiente a la perspectiva uno, que dicha encuesta sea también realizada a las asociaciones de consumidores a fin de medir el nivel de satisfacción de los mismos. En este punto, la licenciada Núñez Mancía expresa que las actividades realizadas este año entre la institución y las asociaciones de consumidores han sido pocas y en ese sentido sugiere que se incentive más el trabajo conjunto de las asociaciones pues hace falta un trabajo más sistemático, lo que también apoya el ingeniero Alfaro Santos. A continuación, el ingeniero Pleitez expresa que por parte de la Presidenta de la Defensoría se ha buscado la forma de sistematizar el trabajo que se realiza con las asociaciones de consumidores, pero que informará respecto de lo sugerido a fin de incrementar el trabajo conjunto. Por su parte, el Licenciado Díaz felicita a la institución por el rendimiento muy elevado que presenta en la ejecución del Plan Operativo Anual del presente año. Finalmente los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y también felicitan a la Defensoría por el elevado avance de ejecución que presenta al mes de septiembre del año en curso. **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 veinticinco 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 Francisco Díaz

Irma Yolanda Núñez Mancía, Mónica María Galdámez

Xiomara Beatriz Hernández Arévalo Oscar Alberto Alfaro Santos