



**Dirección:** Ciudadanía y Consumo  
**Unidad:** Participación Ciudadana  
**Actividad POA:** Como parte del fortalecimiento de capacidades de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y otras expresiones organizadas de la sociedad civil.  
**Actividad:** Reunión con representantes de las asociaciones y organizaciones de consumidores para realizar un análisis actual del trabajo de estas en el marco de la defensa de las personas consumidoras.  
**Fecha:** Miércoles 18 y jueves 19 de mayo de 2016.  
**Lugar:** Salón 1 y 2 del CONAIPD, Plan de la Laguna.  
**Hora de inicio:** 08:30 a.m.  
**Hora de fin:** 13:00 p.m.  
**Asociación/organización:** ADECON, CDC, COSABI, Consumidores de Perulapía, ASC Sonsonate, ASC San Martín, ASC Mejicanos, ASC Tonacatepeque y Asociación de consumidores de Opico.

**Agenda Desarrollada.**

1. Inscripción de participantes.
2. Bienvenida y objetivo de la reunión.
3. Dinámica Introdutoria.
4. Preguntas generadoras: ¿resultados generales obtenidos en los últimos 5 años de la asociación que Ud., representa?; Cual considera que ha sido su mayor dificultad o limitación en los últimos 5 años para su desempeño en la asociación que Ud., representa?, ¿Considerando la situación actual, ¿en que actividades o acciones de trabajo concretas considera que puede la asociación que usted representa? ¿Cuáles son los temas de trabajo que la organización debería trabajar en beneficio de la población? Y priorice dos temas.
5. Análisis de la situación actual de las asociaciones y esquema de un plan de acción.
6. Cierre.

Asistentes	Mujeres		Hombres	
	Número	%	Número	%
	6	40	9	60

**OBJETIVO.**

Identificar de manera actualizada las posibilidades concretas de actuación de las asociaciones de consumidores y consumidoras.  
 Definir elementos para una participación ciudadana desde una visión organización más amplia y pragmática.

**DESARROLLO.**

La jornada inicia explicando los objetivos y los resultados a obtener para mejorar el trabajo de promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras; luego se planteo cada una de las preguntas generadoras obteniéndose los siguientes resultados:  
**¿Cuál considera que ha sido su mayor logro en los últimos 5 años de la asociación que usted representa?**  
**Sonsonate:** Tener la oportunidad de continuar funcionando como asociación de consumidores; realización de un diplomado sobre Derecho y Consumo sustentable, sirva de base para que otros actores

Participar en el Diplomado sobre derecho UCA, diplomado como competencia.

**San Martin**, estar legalmente constituida, vínculos con los consumidores en la colectividad, ejecución de los fondos Concursables, apoyo con SIGET para abordar los temas de consumo (CAESS, agua, telefonía),

**Tonacatepeque**, se ha consolidado el proceso de defensa de los consumidores.

**ASC de Mejicanos**, la ejecución de proyectos con cooperantes internacionales, España, calidad del agua, focos ahorradores de energía, fondos Concursables, mayor participación de los miembros de la asociación;

**Victorias, San Juan Opico**, cambio del sistema de energía eléctrica (+\$100 mil), obtención de áreas importantes de la comunidad y canaleta dentro de la comunidad, capacitaciones del consumo saludable y derechos de los consumidores.

#### **¿Resultados generales obtenidos en los 5 últimos años por las asociaciones?**

- Como resultado en la participación en el **Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible**, 47 líderes y lideresas de 24 asociaciones y organizaciones de consumidores, han fortalecido sus capacidades en las temáticas del Marco conceptual: Educación en el consumo y Marco legal e institucional de protección al consumidor, lo cual ha permitido compartir dicho conocimiento con las diferentes comunidades de los municipios en donde se ubican dichas instancias.
- Como resultado de la participación en el Curso sobre Marco Normativo y Reglamento Técnico del sector Alimentos, facilitado por el Consejo Nacional de Calidad, a través del Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica OSARTEC, 25 representantes de nueve asociaciones y organizaciones de consumidores, fortalecieron sus capacidades en dichos temas y realizaron replicas en las comunidades de su territorio.
- Como resultado de participar en el **II y III Diplomado en Derecho y Consumo Sostenible**, representantes de las asociaciones y organizaciones de consumidores fortalecieron sus capacidades en el marco legal de protección al consumidor y el consumo sostenible e impartido jornadas de capacitación en comunidades de los municipios en donde se ubican estas instancias.
- Las Asociaciones han aportado al proceso de reformas de 2013, de la ley de Protección al Consumidor mediante cabildeo con fracciones de la asamblea legislativa y el desarrollo de conferencias de prensa en apoyo al proceso de reforma y aportes de reformas.
- Integración de las asociaciones de consumidores en instancias nacionales vinculadas al tema de consumo como en **El Consejo Nacional de Calidad, Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor y Consejo Nacional de Energía**.

#### **¿Cuál considera que ha sido su mayor dificultad o limitación en los últimos 5 años para su desempeño en la asociación que usted representa?**

Tonacatepeque, aspecto financiero que está afectando, legalización ante el MIGOBDT, cambios en las juntas directivas afecta en los documentos legales ante las instituciones competentes,

Limitantes de la Continuidad de los pequeños fondos para impulsar las acciones de promoción y defensa de los consumidores, continuidad de los procesos de casos,

Parte financiera ante el ministerio de gobernación.

Poca participación de las personas en la asociación de consumidores, mantener la continuidad de grupos o personas en los temas.

Las Victorias: dificultad sobre aspectos legales ante la municipalidad, poco interés de la municipalidad en acompañar los procesos organizativos, problema financiero, no permite una mayor participación.

**¿Considerando la situación actual, ¿en qué actividades o acciones de trabajo concretas considera que puede la asociación que usted representa participar activamente?**

San Martin, Asesoría a los pobladores, denuncias colectivas, defensorías móviles,

Tonacatepeque, Asesorías, denuncias y defensorías móviles,

Sonsonate, apoyar en las defensorías móviles, mejor coordinada, seguimiento a las denuncias,

Entrega de materiales divulgativos de la DC, para la ASCM

Coordinar el trabajo de estos esfuerzos.

Las Victorias, defensorías móviles, promoción, debe ser más personalizada, con el acompañamiento de la organización, previo se debe realizar la divulgación de la actividad.

El trabajo debe ser más personalizado

Empoderamiento del Congreso Nacional de Consumidores por parte de las asociaciones,

Hagamos buya.....

Acción conjunta de todas las asociaciones de consumidores,

Exigir los derechos ante los proveedores.

**¿Cuáles son los temas de trabajo que la organización debería trabajar en beneficio de la población? Y priorice dos temas?**

Sonsonate, Telefonía y agua (ley de agua),

**Las Victorias**, servicios financieros (cobros abusivos), AZTECA y casas comerciales,

**Tonacatepeque:** telefonía, servicios financieros.

**San Martin**, Energía eléctrica (redes), realizar gestiones ante la SIGET (VARIANTE DE VOLTAJE)

**ASCM**, consumo saludable, agua, medio ambiente.

En ocasiones el 910, mencionan que mejor en lugar de plantear la problemática vía telefónica, mejor acercarse

**COMENTARIOS.**

Consideran importante este tipo de actividades que permiten hacer un análisis del trabajo en los temas de derechos y consumo sostenible

**ACUERDOS.**

Continuar con este proceso de coordinación y definir plan de trabajo en el corto, mediano y largo plazo.

**ENTREGA DE MATERIAL EDUCATIVO.**