**ACTA N° 7 / 2017**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO SIETE/ DOS MIL DIECISIETE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las diez horas del cuatro de mayo de dos mil diecisiete. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Francisco Díaz y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvieron presentes Carlos Roberto Ochoa, Irma Yolanda Núñez Mancía, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Mónica María Galdámez 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. Dada la ausencia del Presidente y de la Secretaria del Consejo Consultivo, de conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes a los miembros que desempeñarán tales funciones para la presente reunión, recayendo tales designaciones en Francisco Díaz y en Oscar Alberto Alfaro Santos como Presidente en funciones y Secretario en funciones respectivamente. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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 Estratégico Institucional dos mil dieciséis – dos mil diecinueve y Plan Operativo dos mil diecisiete”; 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 seis / dos mil diecisiete del Consejo Consultivo, correspondiente al día veinte de abril de dos mil diecisiete y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO**: **PRESENTACIÓN DEL TEMA “AVANCES PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DOS MIL DIECISÉIS – DOS MIL DIECINUEVE Y PLAN OPERATIVO DOS MIL DIECISIETE”.** La presentación estuvo a cargo del Ingeniero Carlos Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de esta Defensoría, quien inicia su presentación explicando que el período evaluado comprende del mes de enero a marzo del presente año. Posteriormente indica que en la Defensoría se ha institucionalizado un proceso de seguimiento y evaluación orientado a determinar el cumplimiento de los compromisos establecidos tanto en el Plan Estratégico Institucional dos mil dieciséis – dos mil diecinueve como en el Plan Operativo Institucional dos mil diecisiete, siendo estos los instrumentos que sirven de referencia para orientar la gestión institucional. Añade, que este proceso también contribuye a la identificación de factores que obstaculizan el desempeño de la gestión institucional, priorizar objetivos para reorientar esfuerzos y uso eficiente de los recursos asignados, entre otros, con la finalidad de servir con calidad de forma oportuna, cercana y con calidez a las personas consumidoras. Posteriormente, el ingeniero Pleitez explica detalladamente el resultado obtenido al cierre del primer trimestre del presente año en la ejecución del Plan Operativo Anual, indicando que las cuatro perspectivas han alcanzado una ejecución del ciento diecinueve punto seis por ciento. Continúa luego indicando la programación establecida para cada trimestre del presente año, señalando que el segundo trimestre es el que presenta la programación más alta. Luego de esto, realiza un análisis comparativo de los Planes Anuales Operativos establecidos durante los años dos mil trece a dos mil diecisiete, señalando además las acciones de mejora que han sido implementadas. Finalmente, explica la ejecución de actividades por objetivo estratégico al mes de marzo del año en curso, así como la ejecución de planes de trabajo por unidad organizativa en el mismo período, destacando que las 14 unidades de la institución presentan una ejecución acumulada mayor al noventa por ciento de lo programado para el primer trimestre del año. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas y consultas, por lo que toma la palabra el Ingeniero Alfaro Santos y expresa que en los objetivos estratégicos de la institución no se aprecia el trabajo relacionado con las asociaciones de consumidores, a lo que el ingeniero Pleitez responde que lo relativo al trabajo con las asociaciones se encuentra plasmado a nivel de las actividades que se realizan, en donde destaca el trabajo que realiza la Dirección de Ciudadanía y Consumo pero también coadyuvan en dicha tarea otras unidades de la institución. El ingeniero Rodríguez consulta si el sistema de evaluación del Plan Operativo Anual se encuentra sistematizado o si es alimentado en cada ocasión, a lo que el ingeniero Pleitez explica el funcionamiento de este sistema expresando que los criterios ya se encuentran definidos previamente, así como la clasificación de colores que se asignan según los avances que se produzcan y que además existen fichas por indicador que también ya se encuentran predefinidas. Los miembros del Consejo Consultivo felicitan por la presentación realizada y reconocen el trabajo efectuado por todas las unidades organizativas de la esta institución encaminado a buscar el beneficio y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras, instando a que se continúe con esa tendencia tan positiva. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo en funciones 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 veinte 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.

Deysi Lorena Cruz de Amaya Francisco Díaz

Miguel Ángel Rodríguez Arias Oscar Alberto Alfaro Santos