

**Informe de espacios y mecanismos impulsados
por la Defensoría del Consumidor**

DATOS GENERALES	
Nombre de la institución	Defensoría del Consumidor
Nombre de la persona que llenó la ficha	Carlos Enrique Vargas
Correo electrónico	cvargas@defensoria.gob.sv
Teléfono	2526-9066 y 7860-4209
Fecha	10 de enero del 2018
Periodo que se reporta	Julio-diciembre de 2017.

I. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (indicadores)

Nombre del Indicador	1. Número de Iniciativas coordinadas conjuntamente con las asambleas ciudadanas a nivel territorial
Temas desarrollados	10 iniciativas (conversatorios). Derechos de las personas consumidoras, Consumo saludable y seguro de alimentos y participación ciudadana.
Sectores participantes	Liderazgos comunitarios, jóvenes, mujeres, cooperativas, ADESCOS y agricultores.
Lugares	San Salvador, Chalatenango y San Miguel.
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Atender el interés en la temática; • Articulación institucional con las gobernaciones políticas departamentales; • Empoderamiento de las personas participantes.
Limitante	Ninguna.
Otro comentario	Ninguno.

Nombre del Indicador	2. Número de Despachos Abiertos desarrollados
Temas desarrollados	Información institucional, avances y desafíos, Ley de Protección al Consumidor, consumo saludable, servicios financieros entre otras temáticas vinculantes.
Sectores participantes	Productores (as), profesores (as), amas de casa.
Lugares	Municipio de Ayutuxtepeque, San Salvador.
Buenas prácticas	El acercamiento de funcionarios a dialogar con la población, a fin de conocer sus problemáticas de consumo y brindarle las orientaciones pertinentes. La articulación con la Asamblea Ciudadana Municipal y la Casa de la Cultura y Convivencia Ciudadana del municipio.
Otro comentario	Ninguno.

Nombre del Indicador	3. Consejo Consultivo
Temas desarrollados	Presentación de informes de las diversas actividades institucionales, Defensorías de temporada y el trabajo de las Asociaciones de Consumidores.
Sectores participantes	Representantes de instituciones gubernamentales, sector académico, empresa privada y sociedad civil a través de las Asociaciones de Consumidores.
Lugares	San Salvador
Buenas prácticas	Reuniones mensuales
Otro comentario	Ninguno.

Nombre del Indicador	4. Número de iniciativas coordinadas conjuntamente con las Asambleas Ciudadanas en el nivel territorial
Temas desarrollados	27 iniciativas. Capacitaciones sobre los derechos de las personas consumidoras, consumo saludable y seguro.
Sectores participantes	Liderazgos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, jóvenes, mujeres, promotoras y promotores del Ministerio de Salud, cooperativas, ADESCOS, iglesias y sector agrícola.
Lugares	San Vicente, Chalatenango, Comasagua, La Libertad; San Martín, Ilopango, Soyapango, San Salvador, Apopa, Aguilares, El Paisnal, Guazapa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ciudad Delgado, Tonacatepeque, Panchimalco y San Marcos, del departamento de San Salvador; Moncagua, Quelepa, Comacarán, Chapeltique, Ciudad Barrios, Lolotique, San Jorge, San Rafael Oriente y El Transito, departamento de San Miguel.
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés en la temática; ▪ Articulación institucional con las Gobernaciones Políticas Departamentales; ▪ Participación activa de los gobernadores de Chalatenango y San Salvador; ▪ Empoderamiento de las personas participantes ▪ Identificación y seguimiento a problemáticas de consumo ▪ Potenciar espacios de ciudadanos.
Otro comentario	Ninguno.

Nombre del Indicador	5. Número de iniciativas desarrolladas conjuntamente con las Casas de la Cultura y Convivencia
Temas desarrollados	6 iniciativas Capacitación sobre la Ley de Protección al Consumidor con énfasis en los derechos de las personas consumidoras, consumo saludable. Así mismo acercamiento de los servicios institucionales a través de las Defensoría Móviles.
Sectores participantes	Organizaciones de la sociedad civil, centros escolares, instituciones de gobierno y liderazgos comunitarios.
Lugares	Ciudad Delgado, Apopa, Tonacatepeque, Santa Tecla y Lourdes, Colón.
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulación institucional; ▪ Interés en la temática; ▪ Participación de la población; ▪ Apertura de puntos de atención ciudadana.
Otro comentario	Ninguno.

Nombre del Indicador	6. Número de participaciones institucionales en ferias y festivales
Temas desarrollados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 festivales del Buen Vivir, con una participación aproximada de 60 instituciones. ▪ 21 Gabinetes Móviles, en la participan en promedio 12 instituciones. ▪ Promoción de los derechos de las personas consumidoras
Sectores participantes	Productores, mujeres, jóvenes, organizaciones sociales, población civil, estudiantes e Iglesias.
Lugares	San Salvador, La Libertad, Santa Ana, San Miguel, Cuscatlán, Cabañas, Ahuachapán
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación interinstitucional efectiva; ▪ Actores locales asumen corresponsablemente la actividad; ▪ Acciones de publicidad y logística previas.
Otro comentario	Ninguno

Nombre del Indicador	7. Número de Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras
Temas desarrollados	Coordinación y desarrollo de actividades de promoción y defensa de los derechos de consumo y jornadas de capacitación sobre temáticas priorizadas.
Sectores participantes	Sociedad civil organizada
Lugares	San Salvador, San Vicente, Santa Ana, La Libertad.
Buenas prácticas	Fortalecimiento de sus capacidades y motivar a la realización de acciones para la promoción, defensa y representación de los derechos de las personas consumidoras en sus territorios
Otro comentario	Ninguno

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN (indicadores)

Nombre del Indicador	1. Cantidad de personas que participan en la rendición de cuentas
Temas desarrollados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención brindada a las personas consumidoras 2. Protección económica de las personas consumidoras 3. Ejercicio de la potestad sancionadora 4. Protección jurídica de las personas consumidora 5. Transparencia de precios, proporcionando información socialmente útil 6. Acercamiento de los servicios con calidad y calidez 7. Espacio para preguntas de los participantes y respuestas de la presidenta de la Defensoría.
Sectores participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de consumidores. • Proveedores de bienes y servicios. • Comité de Protección Nacional de Protección al

	<p>Consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas consumidora en general.
Lugares	<p>San Salvador: Auditorium de la Dirección Nacional de Medicamentos. Santa Ana: Auditorium de la Universidad Católica de El Salvador. San Miguel: Centro de Convenciones del Hotel Trópico Inn.</p>
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Participaciones artísticas • Traducción de un intérprete de lenguaje de señas • Disposición de talento humano para la recepción de asesorías y denuncias de consumo en el marco de los eventos. • Entrega de material educativo • Acondicionamiento de espacio para atención de niñas y niños, a través de actividades lúdicas relacionadas al consumo saludable • Espacio para la intervención y participación de los asistentes
Otro comentario	<p>En el espacio de preguntas y respuestas, se tuvo una amplia y positiva participación de los asistentes.</p>

Logros destacados

1- Se han celebrado **3 Asambleas de constitución** de igual número de Asociaciones de personas consumidoras en los municipios de San Sebastián y Santo Domingo, departamento de San Vicente y San Sebastián Salitrillo del departamento de Santa Ana. El lanzamiento de estas asociaciones, fortalecerá significativamente la organización de la población en materia de consumo.

2- Implementación de **3 diplomados** sobre derecho y consumo sostenible, con la participación aproximada de **80 personas**, de las cuales 49 son mujeres y 31 hombres. Estos diplomados potenciaron el conocimiento de los derechos del consumidor y fortalecieron la coordinación interinstitucional con las oficinas departamentales de la Asamblea Legislativa de Cabañas y Chalatenango, así como la Universidad Luterana Salvadoreña, Andrés Bello y de El Salvador.

3- Se fortaleció la presencia territorial y el acercamiento de los servicios de la institución, con énfasis en el municipio de San Salvador y Soyapango, a través de la instalación de puntos fijos de atención en La Plaza La Salud, Letras de Metrocentro, en el municipio de San Salvador y Kiosko de Soyapango, lo que facilitó que la población tuviera acceso fácil y oportuno a nuestros servicios.

4- Se participó en 8 Festivales para el Buen Vivir programados en el periodo, aproximadamente en 21 Gabinetes Móviles y otros mecanismos de acercamiento de servicios implementados por diferentes instituciones de gobierno y alcaldías municipales. Estas actividades permitieron acercar servicios a diversos municipios del país y fortalecer la coordinación con los Gabinetes de Gestión Departamental y otras instancias del gobierno central y municipal.