**ACTA N° 4 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CUATRO / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta y cinco minutos del veintidós de marzo de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Francisco Enrique Díaz Rodríguez, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No 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: “Estructura organizativa, Objetivos y Política Estratégica de la Defensoría del Consumidor”; 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 tres / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de marzo de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, OBJETIVOS Y POLÍTICA ESTRATÉGICA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**”. La presentación estuvo a cargo del Doctor Abraham Heriberto Mena Vásquez, Asesor Económico de la Presidencia de la Defensoría. El Doctor Mena Vásquez inicia su presentación explicando de forma muy detallada la estructura organizativa de la Defensoría, a partir de la explicación del organigrama vigente, indicando todo lo referente a cada una de las áreas que componen la misma, iniciando con el Tribunal Sancionador, para luego explicar lo relativo a las áreas programáticas, de apoyo, de servicio y equipo técnico de la Defensoría. Posteriormente, explica lo referente a los doce objetivos estratégicos de la institución, los cuales se encuentran establecidos en atención a las cuatro perspectivas institucionales. Finalmente, procede a explicar de forma minuciosa cada una de las seis políticas estratégicas que la Defensoría ha establecido. El Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el ingeniero Ochoa Córdova y expresa que ha revisado la información publicada por el Tribunal Sancionador y se observan publicadas resoluciones del año dos mil quince, por lo que sugiere que se realicen acciones tendentes a acelerar el desarrollo de los procesos, pues la retardación de justicia pudiera generar una mala imagen a la Defensoría, sobre todo porque las personas no distinguen la diferencia del Tribunal con la Defensoría. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya agradece la presentación realizada y consulta con cuáles instituciones o entidades esta Defensoría ha suscrito convenios y además expresa que respecto del tema de Transparencia ha tenido conocimiento que a la Defensoría se le ha asignado una nota entre siete u ocho, para finalmente reiterar que el Tribunal Sancionador debería actualizar los resultados que ha publicado. El Doctor Mena Vásquez explica que efectivamente existe mora en el Tribunal Sancionador y que, con la finalidad de resolver esa situación es que la Licenciada Urbina generó un equipo de apoyo al Tribunal, cuya finalidad principal era resolver los procesos en mora anteriores al año dos mil quince, en lo referente a los convenios, indica que la señora Presidenta le ha instruido para preparar un informe de transición en el que aparecerán los convenios suscritos por la Defensoría con cada una de la instituciones públicas o privada; finalmente, respecto del informe de Transparencia indica que hasta el año pasado la Defensoría tenía una nota de diez. El Licenciado Gómez Campos consulta cuantos empleados tiene la Defensoría, a lo que el Doctor Mena Vásquez responde que son doscientos cincuenta y ocho, de los cuales el cincuenta y tres por cientos son mujeres y el resto hombres. El ingeniero Aragón Molina consulta para cuantos años es el Plan Estratégico de la Defensoría, a lo que el Doctor Mena Vásquez comenta que como Defensoría nos anticipamos trabajando el Plan dos mil quince – dos mil diecinueve, lo que fue de mucha ayuda cuando la Secretaría Técnica de la Presidencia de la República empezó a homologar los planes de las instituciones con el Plan Quinquenal del Gobierno, y de ahí se internalizó lo que el referido Plan Quinquenal establecía, indicando también que a este momento el grado de cumplimiento del Plan Estratégico de la Defensoría ronda el noventa por ciento, y ya como para el mes de octubre de este año debería empezarse a trabajar el Plan Estratégico del quinquenio siguiente. Por su parte, el ingeniero Alfaro Santos consulta si hay nuevas perspectivas para las asociaciones de consumidores en cuanto a su desarrollo, a lo que el Doctor Mena Vásquez indica que en la Dirección de Ciudadanía y Consumo, ahora a cargo del ingeniero Carlos Vargas, se tiene como objetivo fortalecer esa Dirección mediante la reformulación de estrategias de intervención a través de las asociaciones de consumidores, lo que se espera tener listo para el mes de mayo de este año, realizándose a nivel territorial, pues al encontrarse muy vinculado con la participación ciudadana, se considera que es fundamental para un Estado de Derecho. El Licenciado López Castillo consulta si la atención que se efectúa por la página web se encuentra incluida en las atenciones. Al respecto el Doctor Mena Vásquez expresa que desde la Unidad de Comunicaciones se atienden las consultas que se realizan por redes sociales y página web, señalando además que la atención telefónica se otorga desde la Dirección de Descentralización. Por su parte el Licenciado Díaz agradece la exposición y consulta respecto de la independencia del Tribunal Sancionador, a lo que se le indica que la Ley de Protección al Consumidor establece que tales miembros deben ejercer su función de forma imparcial, y, se les aplican los mismos impedimentos establecidos para los jueces en el Código Procesal Civil y Mercantil, referentes a su independencia e imparcialidad al resolver los casos sometidos a su jurisdicción. La Licenciada Cruz de Amaya consulta quien audita al Tribunal Sancionador, pues en el caso de los juzgados audita el Consejo Nacional de la Judicatura, en este punto se indica que, por una parte, se audita internamente a través del Plan Operativo Anual el cumplimiento de metas e indicadores anuales, igual que al resto de Unidades que conforman la Defensoría, y además, se encuentra sometido a las auditorías de gestión que al efecto realiza la Corte de Cuentas de la República. El Presidente del Consejo Consultivo, solicita que las que para cumplir con el horario establecido para la reunión, las siguientes intervenciones que al efecto se realicen, sean concisas y además expresen recomendaciones, lo cual es aceptado por todos. Los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y hacen la siguiente **recomendación**: Retomar en próximas reuniones el tema del Tribunal sancionador para conocer más sobre las causas que originan el retraso en las resoluciones y proponer soluciones para apoyar su trabajo. **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 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.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Deysi Lorena Cruz de Amaya Francisco Enrique Díaz Rodríguez

Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo