

ACTA N° 1/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ACTA NÚMERO UNO/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las ocho horas y cuarenta y cinco minutos del día cinco de enero dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Julio César Arroyo, Carlos Roberto Ochoa, Miguel Ángel Rodríguez, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez y Rodolfo Antonio Tejada, quienes presentaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. En la reunión se desarrolló la agenda siguiente: 1) Comprobación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Presentación de Presidenta de la Defensoría del Consumidor. 5) Propuesta y aprobación de calendario de sesiones 2012. 6) Actuación de la Defensoría del Consumidor en cuanto al impuesto del Fondo de Estabilización y Fomento Económico (FEFE). 7) Actividades Institucionales: a) Evaluación institucional; b) Planificación institucional; y c) Auditoría de Corte de Cuentas de la República. 8) Varios. 9) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN 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 constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número diecinueve correspondiente a la reunión del Consejo Consultivo del día uno de diciembre de dos mil once, habiéndose aprobado por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DE LA PRESIDENTA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.** La Licenciada Yanci Guadalupe Urbina se presentó con los miembros del Consejo Consultivo como nueva Presidenta de la Institución; externó su disposición de continuar trabajando con el apoyo del Consejo Consultivo y manifestó su confianza en que el trabajo conjunto pueda traducirse en resultados favorables para el quehacer institucional. **PUNTO CINCO: PROPUESTA Y APROBACIÓN DE CALENDARIO DE SESIONES 2012.** Los miembros del Consejo Consultivo conocieron y analizaron la propuesta presentada sobre el calendario para realizar sus reuniones en forma quincenal, la cual aprobaron por unanimidad, quedando establecida como consta en el

calendario anexo. **PUNTO SEIS: ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR EN CUANTO AL IMPUESTO DEL FONDO DE ESTABILIZACIÓN Y FOMENTO ECONÓMICO-FEFE.** La Presidenta de la Defensoría presentó al licenciado Ricardo Salazar, director de Vigilancia de Mercado, a quien le solicitó que realizara la presentación sobre el operativo conjunto llevado a cabo por la Defensoría del Consumidor, el Ministerio de Economía y el Ministerio de Hacienda, durante los días 29 y 30 del año anterior y los días 2 al 4 del nuevo año. El licenciado Salazar expresó que por el restablecimiento del impuesto que alimenta el Fondo de Estabilización y Fomento Económico (FEFE), el cual entró nuevamente en vigencia a partir del día uno de enero del presente año, se tiene previsto un incremento en los precios de la gasolina y para vigilar la correcta aplicación del mismo se organizó el operativo conjunto antes mencionado, con el propósito de proteger los intereses económicos de los consumidores, evitar posibles abusos de los distribuidores y garantizar la transparencia en el restablecimiento del referido impuesto. Para ello se desplegaron a nivel nacional 41 equipos integrados por personal de las tres instituciones. El operativo comprendió 2 etapas: la primera antes del 31 de diciembre de 2011, que comprendió inspecciones para determinar inventarios, determinar niveles de existencia de combustible y verificar precios; se logró inspeccionar a 250 estaciones de servicio a nivel nacional entre el 29 y 30 de diciembre de 2011. En la segunda etapa, entre los días 2 y 4 de enero de 2012, también se verificó niveles de inventarios de combustible y los precios existentes en 390 gasolineras a nivel nacional. Como resultado del operativo en la primera etapa se encontraron niveles de combustibles y precios aceptables, y en la segunda etapa, se detectaron 21 gasolineras con irregularidades en la aplicación de precios, equiparándose éstos al precio de referencia que incluye FEFE, cuando era combustible que se había adquirido sin FEFE. Con respecto a esta irregularidad el Ministerio de Economía ya se encuentra recopilando la información correspondiente para determinar la posible existencia de infracciones legales y establecer responsabilidades desde el ámbito de competencia de las tres instituciones involucradas en el esfuerzo conjunto. Los miembros del Consejo Consultivo agradecieron la presentación, felicitan por el trabajo conjunto realizado, el cual presenta resultados efectivos y procedieron a hacer preguntas y comentarios. **PUNTO SIETE: ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor hace alusión a la importancia para el trabajo de la Defensoría, la realización de la evaluación y planificación institucional y hace ver que, es bueno que las y los miembros del Consejo conozcan de tales actividades. Para ese fin delega en el ingeniero Manuel Vides, jefe de Planificación, para que haga una presentación sobre las actividades institucionales realizadas y en desarrollo. **A) EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:** El ingeniero Vides explica que la evaluación de la gestión



institucional ha girado en torno a las 4 perspectivas o ejes estratégicos del Plan Estratégico institucional del año 2011. En ese sentido explica los resultados globales por perspectiva así como los resultados correspondientes de ejecución para cada objetivo considerado dentro de las diferentes perspectivas. Explicó que de un total de trescientas setenta y seis actividades programadas se han ejecutado en su totalidad doscientas setenta y seis, y el considerable avance que se tuvo durante el año pasado en la ejecución de las cien actividades restantes. Para mayor información presentó los porcentajes de ejecución correspondiente, alcanzando un promedio institucional del ochenta y dos por ciento de ejecución del plan operativo. Explicó que la evaluación se realiza a lo largo del año y se concluye con una jornada al final del año. Esto permite hacer las adecuaciones y correcciones necesarias en el momento oportuno. Finalmente hace mención que la ejecución ha sido considerablemente buena teniendo en cuenta que mejoró en consideración al año anterior y expresó que durante el año próximo pasado se presentaron en el país situaciones de emergencia nacional que demandó la ejecución de actividades no previstas en el plan; **B) PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL:** El ingeniero Vides explicó que a partir de la evaluación y sobre la base del Plan Estratégico quinquenal, se ha dado inicio en estos primeros días, a la planificación correspondiente para el año 2012, con una serie de actividades que concluyen la próxima semana y que son todas de carácter participativo con el personal involucrado en la ejecución. Los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación sobre la evaluación y planificación institucional, proceden a hacer preguntas y comentarios, y **ACUERDAN:** Recomendar que se incluya en el plan el objetivo de garantizar la comunicación efectiva con los usuarios de la Defensoría, y que se analice para este año la existencia de un sistema que permita al usuario tener información oportuna de su caso. La Presidenta de la Defensoría agradece los comentarios y recomendaciones, explica que ya se está trabajando en un sistema de calidad que permita facilitar en mejor medida la atención y comunicación del usuario; y que se tomarán en cuenta las sugerencias expuestas. **C) AUDITORÍA DE CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA.** En el mismo orden la Presidenta de la Defensoría expuso que a partir del 3 de enero ha dado inicio la auditoría financiera de la Corte de Cuentas de la República para auditar el ejercicio institucional 2011. Explica que esto se considera muy oportuno y positivo. Los miembros del Consejo Consultivo se dan por enterados y consultan sobre su participación y responsabilidad en cuanto al tema. El licenciado Rogelio Canales, asesor de Presidencia, explicó que ya se han entregado a los auditores de la Corte de Cuentas de la República, las actas del Consejo Consultivo debidamente firmadas. **PUNTO OCHO: VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **Fecha y temas de la próxima reunión.** Se acuerda que los temas a tratar en la próxima reunión prevista para el 19

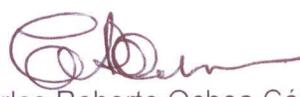
de enero próximo sean: **a)** la ejecución presupuestaria 2011; y **b)** el Plan anual operativo 2012.
PUNTO NUEVE: CIERRE. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas y cincuenta minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.



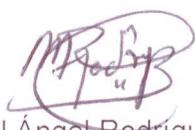
Ana Carolina Paz Narváez



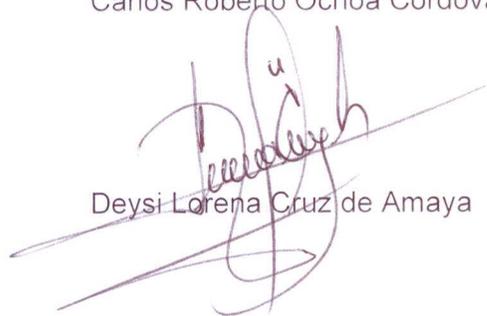
Julio Cesar Arroyo



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Miguel Ángel Rodríguez Arias



Deysi Lorena Cruz de Amaya



Edgardo Carrillo Peña