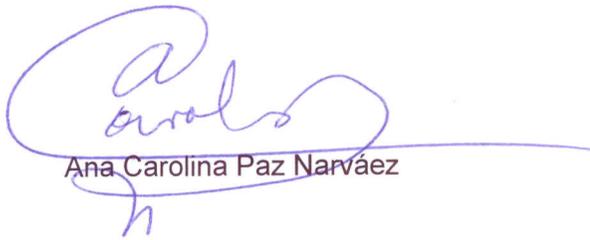




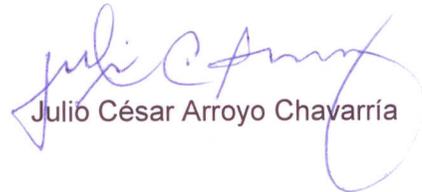
**ACTA N°3 /2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

ACTA NÚMERO CUATRO/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y diez minutos del día ~~dos~~ de febrero dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Julio César Arroyo, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Rodolfo Antonio Tejada Ruiz, y Edgardo Carrillo Peña. No estuvo presente el señor Francisco Díaz Rodríguez, quien presentó su respectiva excusa. El licenciado Rogelio Canales, asesor de la Presidencia, informa a los miembros del Consejo Consultivo que la licenciada Yanci Urbina, Presidenta de la Defensoría, no podrá estar presente en la reunión por haber tenido que atender una conferencia de prensa de último momento. La Presidenta del Consejo Consultivo, doctora Ana Carolina Paz Narváez, procedió a dar inicio a la reunión, y 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) Resultados de la encuesta sobre el perfil del consumidor; 5) Modificación del Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor; 6) Varios; y 7) 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 DOS del Consejo Consultivo correspondiente al día diecinueve de enero de dos mil doce, habiéndose aprobado por unanimidad. **PUNTO CUATRO: RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE EL PERFIL DEL CONSUMIDOR.** El licenciado Rogelio Canales, asesor de Presidencia, presentó al licenciado Fausto Valladares, director de Comunicaciones, quien presentó un análisis comparativo sobre las percepciones del consumidor acerca de la Defensoría haciendo un comparativo entre encuestas de los años 2008 y 2011. El estudio retoma diversos temas que fueron investigados por el PNUD en su estudio "Perfil del Consumidor Salvadoreño en el siglo XXI" realizado en el año 2008. Principalmente se enfocó el análisis en los siguientes temas: conocimiento sobre la existencia de la Ley de Protección al Consumidor; sobre la Institución y su función; lugares y medios en que la Defensoría presta sus servicios; información divulgada por la Defensoría; derechos de los consumidores; sobre el trabajo efectivo de la Institución y su capacidad para hacer respetar los derechos de los consumidores; y sobre la transparencia institucional. Los miembros del Consejo Consultivo agradecieron la presentación, procedieron a realizar preguntas y comentarios, y finalmente **ACUERDAN:** 1) recomendar que se precise en los próximos cuestionarios de encuestas, las preguntas necesarias para determinar el perfil del consumidor, así como, la percepción de este sobre la Defensoría. 2) Sugieren diferenciar en la encuesta las preguntas sobre la imagen y desempeño de la Institución y lo que son las preguntas sobre el perfil del consumidor, debido a que se trata de temas diferentes. Consideran importante el perfil del consumidor, ya que éste determinará las políticas y líneas de trabajo de

la Defensoría. 3) Recomiendan que para la evaluación del desempeño institucional se haga el monitoreo sobre los usuarios de los servicios de la Defensoría. **PUNTO CINCO: MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR.** El licenciado Rogelio Canales, asesor de Presidencia, presentó al ingeniero Manuel Vides, Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo de la Defensoría, quien procedió a exponer el esfuerzo institucional requerido para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual ha incluido la modificación de la estructura organizativa, que requiere su consiguiente reflejo y armonización en el Reglamento Interno. Enseguida, el licenciado Vides presentó y explicó cada una de las modificaciones propuestas a los arts. 5, 20, 21, 27, 28 y 29 del Reglamento con el texto que consta en la presentación anexa. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a hacer preguntas y comentarios. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo ACUERDAN: 1) Dar por recibido el informe del proyecto de modificación del Reglamento Interno de la Defensoría. 2) Emitir opinión favorable sobre la propuesta de modificación del Reglamento Interno y sugerir que una vez aprobadas las modificaciones por la Presidencia de la Defensoría, tal como manda la ley, que se les entregue un ejemplar para establecer como quedó aprobada la versión final. **PUNTO SEIS: VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **Fecha y temas de la próxima reunión.** Se acuerda que el tema a tratar en la próxima reunión prevista para el 16 de febrero próximo sea a propuesta de la Presidencia de la Defensoría, pudiendo tratarse la problemática en el tema de agua. **PUNTO SIETE: 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. Enmendado: 3, dos, valen.



Ana Carolina Paz Narváez



Julió César Arroyo Chavarría



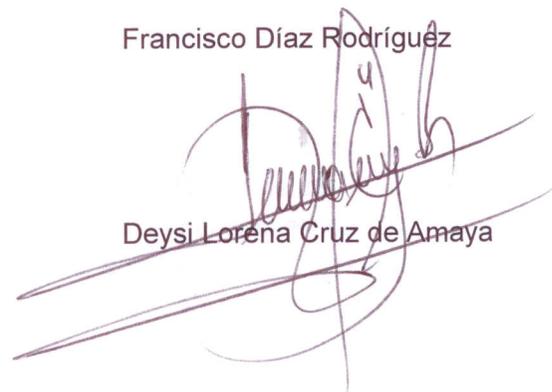
Miguel Ángel Rodríguez Arias



Francisco Díaz Rodríguez



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Deysi Loreña Cruz de Amaya



Edgardo Carrillo Peña