**ACTA N° 17 / 2018**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISIETE / DOS MIL DIECIOCHO.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del veintidós de noviembre de dos mil dieciocho. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores, Nelson Guzmán Mendoza y Deysi Lorena Cruz de Amaya quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. Dada la ausencia del Presidente 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 al miembro que desempeñará tal función para la presente reunión, recayendo tal designación en Carlos Roberto Ochoa Córdova. 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: “Avance de cumplimiento del Plan Operativo Anual dos mil dieciocho 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 dieciséis / dos mil dieciocho del Consejo Consultivo, correspondiente al día once de octubre de dos mil dieciocho y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DOS MIL DIECIOCHO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”.** La presentación estuvo a cargo del ingeniero Carlos Alberto Pleitez Fuentes, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad**,** quien inicia su presentación explicando el pensamiento filosófico de la Defensoría del Consumidor, detallando la misión y visión institucionales. A continuación procede a exponer lo relativo al mapa estratégico dos mil dieciséis – dos mil diecinueve de la institución. Posteriormente, explica de forma muy detallada el Plan Operativo Anual dos mil dieciocho de la Defensoria, puntualizando en los avances experimentados hasta el mes de septiembre del año en curso, destacando que se ha obtenido un avance del noventa y nueve punto tres de la programación acumulada a esa fecha. Luego de ello, explica tanto los resultados obtenidos de forma trimestral, así como los relativos al histórico experimentado desde el año dos mil trece a septiembre del presente año, señalando las diferentes acciones de monitoreo y verificación efectuadas en el período en estudio; los obtenidos por objetivos estratégicos para el período de enero a septiembre del año en curso así como de forma trimestral para el mismo período. Finalmente, expone lo relativo a los resultados obtenidos por cada una de las once unidades organizativas de la institución y también de forma trimestral para el período en estudio. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el ingeniero Aragón y consulta respecto a las actividades que realiza la Defensoría en la temporada navideña, a lo que se le informa que se realizan campañas de inspección durante la temporada así como durante el “viernes negro” o “black friday” por sus siglas en inglés, entre otras. Asimismo comenta el ingeniero Aragón que sugiere a la institución la búsqueda de otras estrategias de impacto en cuanto a la publicidad que realiza respecto de los insertos en periódicos que hace algunos años la Defensoría elaboraba para informar sobre los alimentos que cumplen o no con la normativa aplicable, indicando que considera que son de utilidad y que podría buscarse la manera de contar con una página permanente en el periódico que sea más barata y con contenido más resumido y preciso que el inserto. También consulta el ingeniero Aragón si la Defensoría y específicamente el Tribunal Sancionador han considerado capacitarse respecto de la nueva Ley de Procedimientos Administrativos que está por entrar en vigencia en el año dos mil diecinueve, a lo que se le explica que actualmente ya se está impartiendo un curso especializado a funcionarios y empleados técnicos y jurídicos de la Defensoría, incluyéndose al Tribunal Sancionador. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta respecto de la sugerencia realizada por el Consejo Consultivo de que se incluyera en el organigrama al puesto que se encarga de la Cooperación Internacional, a lo que se le responde que en la actualidad y debido a su importancia como estrategia Institucional, efectivamente hay un encargado de ese aspecto que es el Asesor Económico de la Presidencia de la Defensoría, pero no se encuentra incluido como tal en el Organigrama Institucional. Consulta también el Presidente del Consejo Consultivo en funciones, si se han tomado medidas por parte de la institución para disminuir la carga laboral del Tribunal Sancionador, a lo que se responde que se ha sostenido reunión bilateral con el Tribunal y ya fue elaborado un documento que contiene un procedimiento simplificado que ayudaría a agilizar la tramitación del procedimiento sancionatorio; por lo anterior el Presidente del Consejo Consultivo en funciones sugiere que los casos de bajo monto económico se incluyan en los procedimientos simplificados para agilizar su resolución y bajar la carga actual. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación y reconocen el buen desempeño de la institución, en el cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar., por lo que el Licenciado López Castillo sugiere que se repongan las sesiones del Consejo que no fueron realizadas por falta de quórum que establece la Ley de Protección al Consumidor, por lo que acuerdan que se realicen sesiones de carácter extraordinario para los días 29 de noviembre y 6 de diciembre, finalizando el año 2018 con la reunión ordinaria del Consejo para el día 10 de diciembre. Finalmente, proponen temas para desarrollar durante las sesiones extraordinarias, acordando que para la sesión del 29 de noviembre se conozca lo relativo a las temporadas navideñas; y, que para el día 6 de diciembre se desarrolle lo relativo al seguimiento a la carta de cooperación que se enviará a la Asociación de Universidades Privadas, solicitando que para esa fecha la Defensoria les proporcione algún formato o modelo de convenio entre la Defensoría y AUPRIDES, para ser presentado junto con la solicitud a la Asociación de Universidades Privadas, para que desarrrollen un estudio de percepción de la Defensoria del Consumidor. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas quince 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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo