**ACTA N° 16 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIECISÉIS / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del veintinueve de agosto de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente César Augusto Calderón Flores y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. También 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 ordinaria en la que 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 “Propuesta de modificación a la estructura organizativa 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 quince / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día quince de agosto de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**”. La presentación estuvo a cargo del ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de la institución, quien inicia su presentación explicando que proponen las siguientes modificaciones a la estructura organizativa de la institución: 1. Creación de la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionalescomo unidad staff de Presidencia. 2. Reestructuración de la Dirección del Centro de Solución de Controversias, que estaría conformada por: a) la Unidad de Casos Individuales; y, b) la Unidad de Casos Colectivos; y 3. Reestructuración de la Dirección de Ciudadanía y Consumo**,** la cual quedaría conformadapor: a) la Unidad de Educación y Divulgación en Consumo; y, b) la Unidad de Participación y Organización en Consumo. A continuación, pasa a exponer cada una de las modificaciones propuestas, explicando detallada y minuciosamente las finalidades y objetivos en cada una de ellas, así como las funciones que se tendrían a partir de la modificación, para finalmente mostrar de forma comparativa la estructura actual de cada una de las Unidades en mención con la que se propone. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que pide la palabra el ingeniero Aragón Molina y consulta como se proyecta la cooperación, pues así como está planteado podría ser un poco limitado por lo que sugiere se amplíe a que la cooperación pueda buscar apoyo para proyectos de fortalecimiento institucional, a lo que el Licenciado Salazar le contesta que está de acuerdo con los recomendado, por lo que se procederá a la modificación. El ingeniero Aragón Molina consulta como sería la mecánica de trabajo para optar a la cooperación internacional, pues los cooperantes requieren un portafolio de proyectos elaborados, al respecto el Licenciado Salazar le indica que a partir de los perfiles de proyectos que se establezcan se podrá establecer la tarea de elaborar los distintos proyectos de cooperación. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones comenta que en el nuevo gobierno se ha creado un nuevo gabinete de cooperación, existiendo incluso un coordinador del mismo, solicitándose a las instituciones que los representantes de la Unidades de Cooperación sean los referentes, por lo que sugiere que se aboquen a dicho coordinador, además expresa que existen organizaciones que se dedican a buscar proyectos de cooperación para toda la región, por lo que sugiere que como estrategia podría buscarse a alguna de estas organizaciones. El licenciado López Castillo indica que entre las funciones que se han colocado en la reestructuración del Centro de Solución de Controversias, se sugiere adicionar que la identificación de los casos que se atiendan pueda provenir también de la denuncia o aviso de otras instituciones gubernamentales, a lo que el Licenciado Salazar indica que se procederá a incluirlo. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones expresa que la coordinación interinstitucional pública es muy relevante, pues los puntos de contacto con los integrantes de las instituciones puede ser muy favorable, así como también sugiere que se cuente con estadísticas que indiquen casos resueltos en Centros de Solución de Controversias y cuántos de estos se transfieren al Tribunal Sancionador. El ingeniero Alfaro Santos consulta respecto de los datos estadísticos de los casos que se atienden de forma descentralizada, como en ventanillas y gobernaciones, a lo que el Licenciado Salazar le indica que dichos datos no se reflejan en esta parte pues corresponden a los resultados de la Dirección de Descentralización, agrega que se han realizado esfuerzos por mejorar la ambientación de la ventanillas y demás formas de atención descentralizada. El Licenciado Gómez Campos expresa que considera que la estructura propuesta es acertada, indicando además que la colaboración o ayuda que pueda proporcionarse desde las asociaciones de consumidores, sobre todo a la nueva Unidad de casos colectivos puede ser muy relevante, para lo cual sugiere que se designe un referente de la Defensoría para que se dé seguimiento a los casos colectivos. El ingeniero Aragón Molina sugiere que se extienda la certificación y el sistema de gestión de calidad a toda la institución e insiste en que se considere la creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor. Al respecto, el ingeniero Pleitez indica que en la institución se ha ido avanzando en la acreditación de las distintas unidades, explicándole de forma detallada los avances que se han ido dando en cuento a la implementación gradual del sistema de gestión de calidad en la institución. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada y emiten su opinión favorable para la propuesta de reestructuración presentada y la consecuente modificación del Reglamento Interno de la Defensoría, de conformidad con las facultades conferidas en el artículo setenta y cuatro de la Ley de Protección al Consumidor. **PUNTO CINCO. VARIOS**. Como iniciativa del Licenciado López Castillo se incorporó en este apartado lo relativo al análisis del “Convenio marco de cooperación entre las Asociaciones de Universidades Privadas –AUPRIDES- y la Defensoría del Consumidor”, por lo que se analizaron las cláusulas propuestas que ya adicionan la colaboración solicitada por los miembros del Tribunal Sancionador en la sesión anterior, así como también se incluyó a un referente por AUPRIDES, por lo que habiéndose revisado su contenido los miembros del Consejo Consultivo expresan su anuencia y conformidad con su contenido, en aras de que se continúe con las fases que corresponden para el proceso de firma del documento en mención. **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.

Carlos Roberto Ochoa Córdova Elmer Orlando Gómez Campos

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo