

## MEMORIA DE REUNIÓN CON ASOCIACIONES DE PERSONAS CONSUMIDORAS

CORRELATIVO

01

**Dirección:** Ciudadanía y Consumo  
**Unidad:** Participación Ciudadana  
**Actividad POA:** Desarrollar jornadas de discusión y planificación con asociaciones de personas consumidoras.  
**Actividad:** Jornada de planificación del trabajo 2019 con las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras  
**Fecha:** Jueves 7 de febrero de 2019.  
**Lugar:** Sala 1 del CONAIPD, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
**Hora de inicio:** 08:30 a.m.  
**Hora de fin:** 14:00 p.m.

**Asociación/organización:** Representantes de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras

Participantes	Responsables.
Dirección de Ciudadanía y Consumo	Ing. Carlos Vargas, Director de Ciudadanía y Consumo Raúl Guevara, Esmeralda Villeda, Gustavo de León y Antonio Méndez, todos del área de Participación Ciudadana.

### Agenda

1. Registro de asistentes;
2. Saludo y bienvenida;
3. Palabras del Director de Ciudadanía y Consumo;
4. Palabras del representante de APCES;
5. Planificación del trabajo por asociación u organización;
6. Plenaria;
7. Acuerdos.

Asistentes	Mujeres		Hombres		EDAD			
	Número	%	Número	%	Hasta 18 a	19-30	31-60	+60 a
40	14	35	26	65	-----	3	30	7

### OBJETIVO

Definir el plan de acción 2019 de cada asociación u organización, en materia de consumo, por los representantes de cada una de ellas.

### DESARROLLO

1. Se registraron 16 organizaciones y asociaciones de personas consumidoras.
2. Inicio con las palabras de bienvenida del Director de Ciudadanía y Consumo, Ing. Carlos Vargas, quien hizo hincapié en la importancia que tienen las organizaciones de personas consumidoras en la defensa de sus intereses en los municipios y/o territorios de influencia.
3. El representante APCES, señor Amílcar González informó a los asistentes sobre un proyecto aprobado por la Asamblea Legislativa, correspondiente al área educativa en consumo e invitó a los asistentes a sumarse al esfuerzo participando en el proyecto aprobado.
4. El Ing. Vargas hizo mención de 5 mejoras en los servicios institucionales a favor de los consumidores, entre el 2009-2018, entre éstos, la protección de la economía familiar mediante la recuperación de \$47.9 millones, \$12.3 millones en multas impuestas a empresas infractoras de la Ley de Protección al Consumidor, incremento significativo en el número de personas atendidas, protección de la salud y economía de la población a través de la vigilancia a proveedores, evitándose la venta de 200 mil productos vencidos y finalmente el acercamiento y ampliación de servicios a través de 26 puntos de atención y otros mecanismos digitales.
5. Para desarrollar el trabajo de planificación, la Licda. Esmeralda Villeda de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, compartió a las asociaciones, los criterios para la definición de actividades. Para ello hizo entrega de un documento que resumía los resultados de la jornada de noviembre de 2018. El mismo contenía tanto las actividades que deberían continuar realizándose en 2019 de acuerdo a las asociaciones y organizaciones, así como nuevas actividades.
6. Posteriormente se formaron grupos de trabajo por asociación y organización y se les entregó una matriz donde plantearían las actividades a realizar en el 2019, obteniendo los siguientes resultados:
  - Realizar festivales de derechos, Defensorías Móviles, foros y talleres con las asociaciones en las comunidades.
  - Nombramiento de delegado de la DCC para atender de manera bilateral a las asociaciones u organizaciones.
  - Desarrollar diplomados, cursos cortos y talleres.
  - Socializar las reformas de la LPC.
  - Realizar visitas casa por casa para divulgar los derechos del consumidor.
  - Retomar la realización del Congreso de asociaciones.
  - Desarrollar proyectos con fondos concursables ejecutados en los territorios.

Además se planteó que es necesario considerar los siguientes tres elementos en el planteamiento de las actividades:

- a) **Capacidad** real de asumir el compromiso de ejecución por parte de las asociaciones de personas consumidoras en sus territorios.
- b) Participación **efectiva** de la Asociación u Organización.
- c) Considerar los **recursos y/o apoyos** disponibles en la Defensoría del Consumidor.

7. Se desarrolló la **planificación** de actividades, bajo la metodología de trabajo por organización

con el fin de obtener una serie de actividades que vincularan a la Defensoría del Consumidor con las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras.

8. Las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras socializaron en la **plenaria** sus planes de trabajo donde muestran una serie de actividades que se realizarán en sus territorios para que sean consideradas por la Defensoría del Consumidor con el fin de cooperar y darles seguimiento.

## COMENTARIOS

La representación de las 16 asociaciones y organizaciones de personas consumidoras tuvieron una participación activa y eso es producto del trabajo que se ha venido desarrollando con los y las representantes de estas instancias; se contó con la participación de asociaciones que habían estado inactivas y de asociaciones de las regiones de occidente y oriente.

El nivel de empoderamiento de las asociaciones y organizaciones es cada vez mayor y la planificación del trabajo con ellas es básico para elevar el nivel de calidad de la participación ciudadana.

Es importante destacar que se debe hacer un esfuerzo por dar seguimiento a los planes de trabajo que se ha elaborado con ellas, ya que es relevante la articulación con estos actores claves en los territorios.

Las actividades propuestas por algunas asociaciones en sus planes, relacionadas con inspecciones en centros comerciales, diplomados y fondos concursables, serán valoradas, de acuerdo a la capacidad instalada de la Defensoría.

## ACUERDOS

1. Jornadas de seguimiento del Plan de trabajo.

- ✓ 4 de abril;
- ✓ 4 de julio;
- ✓ 3 de octubre y
- ✓ 5 de diciembre

2. Evaluación constante de los trabajos que realizan las asociaciones. Se hará en cada asociación con el apoyo, si es solicitado, del talento de la Dirección de Ciudadanía y Consumo.

3. Las reuniones mensuales de seguimiento continúan como hasta el momento.

Próxima: 7 de marzo de 2019, en las que se abordarán los temas siguientes:

- ✓ Ideas para el Congreso de las Asociaciones / Organizaciones;
- ✓ Exposición sobre reformas a la LPC (Comercio electrónico).

4. Dar a conocer los espacios de participación, principalmente el Concejo Nacional de Calidad y el Concejo Consultivo, en los cuales pueden participar las asociaciones / organizaciones. Este punto se incluirá en la agenda de la reunión del 4 Abril.

## ENTREGA DE MATERIAL

41 volantes de los 5 Logros de la DC a favor de las personas consumidoras 2009-2018 y 43 zqueezz

Registro fotográfico de la jornada.



**Fotografías 1 y 2.** Muestra a las personas representantes de las asociaciones y organizaciones de consumidores en la jornada de planificación.



**Fotografías 3 y 4.** Muestran a Amílcar Gonzalez, de la Asociación de Seguridad Ciudadana de Mejicanos, exponiendo el proyecto de educación en consumo aprobado por la Asamblea Legislativa a las asociaciones aglutinadas en APCES, incentivando a involucrarse y la siguiente, el Lic. Elmer Gómez, de la Asociación de San Antonio Abad, planteando elementos de la participación en espacios claves como el Consejo Consultivo.