**ACTA N° 11/ 2020**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO ONCE/ DOS MIL VEINTE.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del cinco de noviembre de dos mil veinte. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes César Augusto Calderón Flores y Gerardo Daniel Henríquez Angulo, 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: “Informe de evaluación externa de acreditación por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA)”; 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 diez / dos mil veinte del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintidós de octubre de dos mil veinte y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: “INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA DE ACREDITACIÓN POR EL ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN (OSA)**”**.** 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 todo el marco jurídico aplicable, para posteriormente exponer a detalle la experiencia que la Defensoría ha alcanzado en estos diez años en que se han aplicado las normas de calidad. Posteriormente, procede a explicar con detalle los resultados de la evaluación de la acreditación externa realizada con el Organismo Salvadoreño de Acreditación -OSA-, tanto en el esquema ISO/IEC 17020:2012 para inspecciones, como el relativo al esquema ISO/IEC 17025:2017 para ensayos de contenido neto, por lo que detalla cada una de las etapas vertidas y sus resultados. Luego de esto, comparte conclusiones finales respecto de los resultados obtenidos de los dos esquemas ya mencionados. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones abre a ronda de preguntas, por lo que toma la palabra el Ingeniero Aragón Molina quien felicita a la institución por el esfuerzo y éxitos obtenidos. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta si el Laboratorio de Contenido Neto es propiedad de la Defensoría, a lo que se le responde afirmativamente, indicándose que realiza verificaciones de productos preempacados para masa y volumen. Luego de esto, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta si el personal evaluador del Organismo Salvadoreño de Acreditación eran internos de esa institución, a lo que se responde que fue personal mixto, es decir, interno y externo, pero todos eran nacionales. Finalmente, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones felicita a la institución en tanto se aprecia un sistema de calidad robusto, y pregunta como se identifica quien es el cliente en tales casos, a lo que se le indica que para el referido Laboratorio su cliente es el organismo de inspecciones, y que responde ante cualquier queja que este presente. El Licenciado Salazar expresa que agradece a todo el equipo de la Defensoría pues se trata de un esfuerzo conjunto, ya que hay mucho personal que está involucrado en el mismo, en tanto se trata de una revisión a todas la Unidades participantes que proporcionan todos los servicios institucionales incluyendo los adicionales. Añade que estamos ante un sistema que proporciona una serie de garantías a los proveedores, ya que se consideran estándares internacionales y técnicos. Por su parte el Ingeniero Pleitez expresa que se está por iniciar con el Organismo Salvadoreño de Normalización -OSN-, la auditoría a la etapa dos del esquema 9001:20015, para la certificación de atención de controversias de consumo, aclarando que en la etapa uno no se encontraron hallazgos, por lo que se espera el mismo resultado en esta segunda etapa, resaltando que los mismos auditores expresaban que nos encontramos ante un sistema que es maduro. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones pregunta si el Tribunal Sancionador se encuentra incluido en el Sistema de Gestión de Calidad, a lo que se indica que el Sistema se aplica a todas las Unidades de la Institución, ya que todas tienen indicadores de calidad, lo que son revisados por la Presidencia, a los efectos que ninguna Unidad se relaje en el cumplimiento de los mismos. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones reitera las felicitaciones y expresa que el cumplimiento de este tipo de normas, es un esfuerzo enorme para toda la institución, indicando que seguramente por tan loable esfuerzo es que el Sistema ha llegado a maduración. Por su parte, la Licenciada Cruz de Amaya consulta si el Organismo Salvadoreño de Normalización también es utilizado por el sector privado o si estos buscan otras instancias, al respecto el Ingeniero Pleitez manifiesta que en estos momentos ya el referido Organismo ha alcanzado un nivel de madurez importante, razón por la que esta institución decidió adherirse al mismo, pues con ello además se fortalece la calidad y la infraestructura del sector público, esperando que se sumen otras instituciones públicas, lo que además incrementaría los ingresos que el referido Organismo percibe, a través de la prestación de sus servicios. Añade que en el caso del Organismo Salvadoreño de Acreditación, también se han incrementado las entidades que los utilizan. La Licenciada Cruz de Amaya consulta si al ser una entidad de gobierno, podría ser cuestionado que acredite a otra entidad también de carácter gubernamental, a lo que se le indica que dichos Organismos forman parte de una entidad descentralizada para garantizar la prestación de servicios técnicos, señalando que además el Organismo Salvadoreño de Normalización es revisado y certificado por el Organismos Salvadoreño de Acreditación, quien a su vez también es sometido a auditorias y revisiones por entidades de carácter internacional que garantizan que su funcionamiento sea con imparcialidad y confianza.. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones consulta a los demás miembros si existe algún otro punto a tratar, por lo que el Licenciado Salazar toma la palabra y le informa que en atención al reciente fenómeno climático ETA, la Defensoría estuvo muy activa realizando verificaciones de los precios a los efectos de prevenir incrementos injustificados de precios de alimentos, medicamentos y otros productos relevantes, puntualizando que se efectuaron alrededor de doscientas verificaciones en establecimientos en estos últimos dos días, señalando que de momento el mercado había reaccionados de forma muy positiva, ya que no habían aglomeraciones y los precios se encontraban estables. Añadió, que también la Defensoría en ejercicio de las potestades de autorregulación establecidas en el artículo cincuenta y ocho literal p) de la Ley de Protección al Consumidor, solicitó a diferentes cadenas de supermercados que implementaran medidas consistentes en restricciones para la cantidad de productos que se venden a los consumidores, respecto de productos esenciales, esto con la finalidad de evitar desabastecimiento de los mismos en caso que existieran compras de pánico. Finalmente, el Licenciado Salazar expresó que en conjunto con el Ministerio de Salud, se reiterará a los propietarios de Centros Comerciales y proveedores, que mantengan las medidas sanitarias a los efectos de evitar contagios de COVID-19, así como los temas relativos a la protección del consumidor, para las próximas etapas de alto consumo como son el viernes negro y la navidad. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas con cuarenta y cinco 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 Deysi Lorena Cruz de Amaya

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo