**ACTA N° 04/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CUATRO / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas quince minutos del veintitrés de febrero de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Elmer Orlando Gómez Campos, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Ana Teresa Vargas de Alvarado, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente:1) Verificación de quórum; 2) Aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Plan Anual Operativo dos mil veintitrés 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: APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA Y APROBACION DEL ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número tres /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de febrero de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PLAN ANUAL OPERATIVO DOS MIL VEINTITRÉS 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 desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Resultados del PET 2020-2024 y POA 2022; 1.1) Resultados a nivel de Perspectivas 1.2) Resultados a nivel de objetivos estratégicos; 2) Algunos resultados positivos del POA 2022;3) Compromisos PET 2020-2024 y POA 2023; 4) Componentes del PET 2020-2024 y POA 2023; 5) Resultados del PET 2020-2024 y POA 2023 para el mes de enero de 2023. Seguidamente, el Presidente del Consejo Consultivo abrió el espacio para opiniones, comentarios, consultas o preguntas de los miembros del Consejo, por lo que toma la palabra la Licenciada Cruz de Amaya y sugiere que dentro de las personas que se capacita a nivel institucional debería de incluirse a los proveedores de bienes y servicios; a lo que el Ingeniero Pleitez le comenta que efectivamente es muy importante considerar a este sector, indicando que dentro Plan Operativo Anual se encuentran previstos talleres y capacitaciones con proveedores. Por su parte el Ingeniero Aragón Molina comenta que a su criterio la meta de cumplimiento prevista para el año dos mil veintidós, debió ser superior pues debía partir de la obtenida en promedio para el año dos mil veintiuno, en aras de ir avanzando en la mejora de los resultados. La Ingeniera Vargas de Alvarado consulta a que hacen referencias las metas de cumplimiento vinculadas con las verificaciones del mercado, a lo que se le indica que la meta está vinculada con el porcentaje de cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa aplicable. El Ingeniero Aragón Molina comenta que el Sistema de Gestión de Calidad debe ampliarse a toda la institución, sugiriendo además que se implementen auditorías generales a toda la institución, a fin que pueda ser acreditada de forma integral. Por su parte, el Ingeniero Pleitez agradece la sugerencia, pues considera que puede ser una forma más holística de ver a la institución, señalando que podría ser viable realizar auditorías conjuntas con la Unidad de Auditoría Interna. Posteriormente, la Licenciada Cruz de Amaya felicita al Ingeniero Pleitez pues lo considera un profesional muy diligente y reconoce que hay un buen cumplimiento de las metas de las diversas áreas institucionales. A continuación, el Ingeniero Alfaro Santos comenta que se aprecia una reducción en las brechas vinculadas con las metas institucionales programadas y las ejecutadas, lo que considera muy significativo, por lo que felicita por los resultados obtenidos para el Plan Operativo Anual del año dos mil veintidós. Luego de esto, el Ingeniero Pleitez agradece las observaciones que realiza el Consejo Consultivo, resaltando que son elementos muy importantes que ayudan a mejorar el desempeño institucional. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación efectuada y felicitan por los resultados obtenidos. **PUNTO CINCO:** **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, desarrollándose los siguientes aspectos: 1) El Licenciado López Castillo expresa que ha tenido conocimiento de incrementos en el servicio de agua potable, que se ha efectuado por un proveedor privado en colonia ubicada en el Municipio de Nuevo Cuscatlán; a lo que se le indica que en ese caso podría haber una afectación de carácter colectivo, por lo que lo procedente sería interponer la denuncia correspondiente y así darle el seguimiento pertinente. 2) El Ingeniero Aragón Molina sugiere que se solicite al Organismo Salvadoreño de Normalización –OSN-, la creación de normativa referente al peso de los huevos, a fin de contar con elementos que permitan una estandarización en la venta de dicho producto, lo que brindaría más seguridad y mejoraría el precio a los consumidores. 3) La Licenciada Cruz de Amaya sugiere que la Defensoría recomiende a quien corresponda, la creación de una normativa para que los productos lácteos sean efectivamente pasteurizados, fundamentalmente por la salud de la población. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas diez 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.

Gerardo Daniel Henríquez Angulo Elmer Orlando Gómez Campos

Deysi Lorena Cruz de Amaya Ana Teresa Vargas de Alvarado

Oscar Alberto Alfaro Santos José Víctor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo