**ACTA N° 05/ 2023**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO CINCO / DOS MIL VEINTITRÉS.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del nueve de marzo de dos mil veintitrés. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Gerardo Daniel Henríquez Angulo, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Víctor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Elmer Orlando Gómez Campos, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Ana Teresa Vargas de Alvarado, quienes presentaron su respectiva excusa. Estuvo presente el Licenciado Ricardo Salazar, Presidente de la Defensoría del Consumidor. Dada la ausencia del Secretario 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 José Adalberto López Castillo. 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 de Trabajo y Educativo de la Clínica de Salud Integral 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 cuatro /dos mil veintitrés del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintitrés de febrero de dos mil veintitrés y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA “PLAN DE TRABAJO Y EDUCATIVO DE LA CLÍNICA DE SALUD INTEGRAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”**. La presentación estuvo a cargo de la Doctora Laura Ramírez de Peñarroya, Médica de la Clínica Institucional, quien desarrolla de manera muy detallada los puntos que se detallan a continuación: 1) Objetivo del Plan de Trabajo de la Clínica de Salud Integral; 2) Ejes del Plan de Trabajo de la Clínica de Salud Integral de la Defensoría del Consumidor; 3) Actividades Planificadas por Eje de Trabajo; 3.1) Actividades del Eje 1: Atención Médica de forma oportuna, con calidad y calidez; 3.2) Actividades del Eje 2: Promoción de la Salud para prevención de enfermedades; 3.3) Actividades Eje 3: Acercamiento de Servicios de Salud. 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 el Licenciado López Castillo y comenta que conoce el desempeño de otras clínicas institucionales y no se encuentran tan organizadas como la de esta Defensoría, razón por la que reconoce la buena labor realizada y felicita por ello, tanto a la Doctora como al Presidente de la Defensoría por la creación de la referida clínica. Por su parte, el Ingeniero Alfaro Santos señala que el plan que se ha elaborado está muy bien estructurado, sugiriendo la realización de otras iniciativas como la apertura de alguna cafetería que disponga de comida saludable y accesible para el personal. El Licenciado Salazar toma la palabra y comenta que hace un par de años se intentó incorporar la iniciativa de disponer de alguna cafetería, la cual no tuvo éxito, en parte porque muchos de los empleados traen su comida desde casa, añade también que la institución tiene como prestación para todos los empleados, entregarles en efectivo una cantidad económica en concepto de subsidio de alimentos, que es adicional al salario mensual. La Doctora Ramírez de Peñarroya comenta que en las charlas que se imparten al personal, se les recomienda y concientiza respecto de la ingesta de alimentos y meriendas saludables, en tanto alimentarse de forma balanceada y saludable siempre es una decisión por la que personalmente es posible decantarse. El Ingeniero Aragón Molina felicita por el trabajo realizado, pues le parece que está muy bien organizado, reconociendo el importante esfuerzo que al respecto se realiza, señalando también que las decisiones sobre la alimentación, así como la realización de los controles de salud, son parte de la educación de las personas. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo felicita por la excelente organización y planificación de que se dispone, por lo que invita a continuar con este trabajo tan importante. 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 sugiere que en las capacitaciones o talleres que proporciona la institución a estudiantes universitarios, se les proporcione diploma de participación, por lo que solicita se analice la posibilidad de proporcionarlos. 2) El Ingeniero Alfaro Santos consulta en seguimiento de la suscripción de cartas compromiso entre la Defensoría y las asociaciones de consumidores, pues informa que de la asociación conocida como ENLACES, señala que no dispone de información para ello añadiendo que desconocen si como consecuencia de la no suscripción de la carta en referencia, la Defensoría no tomará las denuncias individuales o colectivas de que disponen; a lo que el Licenciado Salazar expresa que no hay ningún inconveniente en no suscribirse al Programa de atención con las asociaciones, pues ello no generará ninguna consecuencia, siempre se recibirán las denuncias que se interpongan, aclarando que a todas las asociaciones de consumidores acreditadas en la institución sin excepción, se les ha explicado el contenido, beneficios y requisitos del programa, el cual más bien es un mecanismo para facilitar el trabajo conjunto, pero que también es voluntario para las asociaciones incorporarse o no. 3) El Licenciado Salazar informa sobre la inauguración y funcionamiento de cinco kioskos de atención virtual para la diáspora salvadoreña, recientemente realizada, que es un trabajo que se ha venido preparando desde el año pasado, habiéndose realizado incluso un estudio previo para ello, advirtiéndose también que alrededor de un cuarenta por ciento de la diáspora tiene relaciones de consumo con proveedores en nuestro País. Agrega que la inauguración tuvo un buen recibimiento por parte de nuestros connacionales, puntualizando que los kioskos inaugurados están ubicados en cinco ciudades diferentes de los Estados Unidos y que se tiene programado aperturar cinco más, tres de ellos en Estados Unidos y dos en Europa. Comenta también que internamente, se han aperturado cinco kioskos, tres de ellos en oficinas del Centro Nacional de Registros en diferentes departamentos y dos más en ubicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores. Finalmente, el Licenciado Salazar informa que se espera suscribir un acuerdo de atención transfronteriza con las Agencias de Protección al Consumidor de Centroamérica y República Dominicana, en el marco del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor – CONCADECO-. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las diez horas cuarenta 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 Oscar Alberto Alfaro Santos

José Víctor Aragón Molina José Adalberto López Castillo