



ACTA N° 2/2012
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ACTA NÚMERO DOS/DOS MIL DOCE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas y quince minutos del día diecinueve de enero dos mil doce. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Ana Carolina Paz Narváez, Carlos Roberto Ochoa, Miguel Ángel Rodríguez, Deysi Lorena Cruz de Amaya y Edgardo Carrillo Peña. No estuvieron presentes los señores Francisco Díaz Rodríguez, Rodolfo Antonio Tejada y Julio César Arroyo, quienes presentaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. La Presidenta del Consejo Consultivo, doctora Ana Carolina Paz Narváez, procedió a dar inicio a la reunión y, de conformidad con lo establecido en el artículo setenta y seis de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir al miembro que desempeñaría, para esta reunión, el cargo de Secretario, recayendo la elección en Deysi Lorena Cruz de Amaya. En la reunión se desarrolló la agenda siguiente: 1) Comprobación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Ejecución presupuestaria 2011; 5) Plan anual operativo 2012; 6) Varios. 7) Cierre.

DESARROLLO DE LA AGENDA. PUNTO UNO: COMPROBACIÓN 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 constituye en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acuerdan aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DEL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número diecinueve correspondiente a la reunión del Consejo Consultivo del día uno de diciembre de dos mil once, habiéndose aprobado por unanimidad. **PUNTO CUATRO: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2011.** La Licenciada Yanci Guadalupe Urbina, hizo una introducción general sobre el punto y luego delegó al licenciado German Acevedo, Jefe de la Unidad Financiera Institucional –UFI- para realizar la presentación correspondiente. El licenciado Acevedo presentó las cifras y porcentajes correspondientes a la ejecución presupuestaria por rubros, incluyendo todas las fuentes de financiamiento, inclusive los fondos del préstamo BCIE correspondientes y los fondos del programa PROCALIDAD. Explicó algunas dificultades surgidas con la ejecución en algunos rubros y concluyó exponiendo que la ejecución alcanzó el noventa y tres punto sesenta y ocho por ciento. Los miembros del

Consejo Consultivo agradecieron la presentación y hacen un reconocimiento por la ejecución presupuestaria realizada por la Defensoría del Consumidor, lo cual denota un buen trabajo; luego procedieron a hacer preguntas y comentarios. **PUNTO CINCO: PLAN ANUAL OPERATIVO 2012.** La Licenciada Yanci Urbina también hizo una relación sobre el tema, haciendo notar que la planificación del trabajo institucional responde a los objetivos y lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y que el proceso de planificación ha sido de carácter participativo por parte de las diferentes unidades de la Institución, dando como resultado el Plan Operativo Institucional – POA; luego presentó al ingeniero Manuel Vides, Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo de la Defensoría, quien procedió a exponer el Plan Operativo Anual. Como parte de la presentación se les expresó a los miembros del Consejo Consultivo, que todas las actividades e iniciativas comprendidas en el plan operativo anual buscan alcanzar los objetivos establecidos en cada perspectiva. Los miembros del Consejo Consultivo agradecieron la presentación, hacen un reconocimiento por el esfuerzo realizado por la Defensoría en la elaboración del Plan Operativo Anual, lo cual denota un buen trabajo; luego procedieron a hacer preguntas y comentarios. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo, ACUERDAN: 1) Recomendar que sea una política de la Presidencia socializar los resultados de las evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios, en relación con la iniciativa considerada al respecto en la perspectiva 1; 2) Sugerir que la Defensoría de un efectivo seguimiento a las solicitudes de representación judicial para garantizar un resultado eficaz; 3) Recomendar que se incorporen en el Plan Operativo más acciones orientadas a fortalecer el apoyo a las asociaciones de consumidores; 4) Sugerir que se promueva e incremente la utilización de la asistencia a los consumidores por la vía del centro de atención de llamadas, para incrementar los buenos resultados obtenidos por ese medio; 5) Proponen que la Defensoría amplíe su actuación a través de buzones ubicados en los establecimientos comerciales. La Presidenta de la Defensoría agradece las recomendaciones y sugerencias, aclara que en el tema de la representación judicial ya se encuentra integrado dentro del Plan el seguimiento de dicha labor. Igualmente, menciona que el acompañamiento a las Asociaciones de Consumidores ha sido considerado en diferentes acciones establecidas en el Plan operativo anual, pero posiblemente se incorporaran nuevas actividades a partir del diálogo, que en forma periódica, se sostiene con las Asociaciones de consumidores. La licenciada Cruz de Amaya reitera la voluntad de la Cámara de Comercio para establecer una alianza estratégica con la Defensoría que podría enmarcarse dentro de la iniciativa respectiva correspondiente al objetivo 3 de la perspectiva 1. **PUNTO SEIS: VARIOS.** En este punto, el Consejo abordó los siguientes temas: **Fecha y temas de la próxima reunión.** Se acuerda que el tema a tratar en la próxima



reunión prevista para el 2 de febrero próximo sea los Resultados de la encuesta sobre el perfil del consumidor. **PUNTO SIETE: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.



Ana Carolina Paz Narváez



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Miguel Ángel Rodríguez Arias



Deysi Lorena Cruz de Amaya



Edgardo Carrillo Peña