

ACTA N° 13/ 2013
CONSEJO CONSULTIVO
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

0000089

ACTA NÚMERO TRECE/DOS MIL TRECE. En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas del día veintiséis de septiembre de dos mil trece. Presentes los miembros propietarios del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Julio César Arroyo, Carlos Roberto Ochoa Córdova, y los miembros suplentes en sustitución de los respectivos propietarios: Edgardo Carrillo Peña y Rodolfo Antonio Tejada Ruiz. No estuvieron presentes: Miguel Ángel Rodríguez Arias, Ana Carolina Paz Narváez, Francisco Díaz Rodríguez y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes manifestaron su respectiva excusa. También está presente en la reunión la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Urbina. Dada la ausencia del Presidente del Consejo Consultivo, Miguel Ángel Rodríguez Arias, de conformidad con el Art. 76 de la Ley de Protección al Consumidor, se procedió a elegir entre los asistentes al miembro que desempeñará las funciones de Presidente para la presente reunión, recayendo tal designación en el ingeniero Julio César Arroyo. El Presidente en funciones del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior; 4) Aportes a proceso de revisión y modificación del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor; 5) Informe de la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor; 6) Informe de la implementación del sistema de gestión de la calidad en la Defensoría del Consumidor; 7) Varios; y 8) Cierre de la reunión.

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 doce de fecha doce de septiembre de dos mil trece, la cual fue aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: APORTES A PROCESO DE REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor explicó a los miembros del Consejo Consultivo la necesidad de una reforma integral del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, informó que ya se solicitó participación y aportes a diferentes instituciones gubernamentales, gremiales de empresa privada y asociaciones de consumidores

que han tenido un rol activo en la aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y en sus recientes reformas. Enseguida, presentó a la doctora Dafne Sánchez, quien expuso a los miembros del Consejo Consultivo que se ha dado inicio a la revisión y actualización del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, para lo cual se han llevado a cabo una serie de reuniones con personal de la Defensoría, y se está recopilando aportes e información necesaria para la elaboración de un primer borrador que se ha previsto presentar a la Presidenta de la Defensoría en el mes de octubre, pues se ha previsto que el proyecto de Reglamento se encuentre elaborado en un plazo de 3 meses, que finalizan en el mes de noviembre. Aclaró el objetivo de un reglamento de desarrollo como lo es el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, y solicitó la remisión de sus aportes por escrito para que puedan ser considerados en la elaboración del nuevo reglamento. Los miembros del Consejo Consultivo hicieron consultas y comentarios, y finalmente ACORDARON: Sugerir que cuando ya se tenga elaborado el documento se le de a conocer al Consejo Consultivo y que sea sometido a consulta de los diferentes sectores involucrados. **PUNTO CINCO: INFORME DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.** La licenciada Sonia Ivette Sánchez, asesora de la Presidencia de la Defensoría realizó una presentación sobre el cumplimiento del Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, dándoles a conocer los principales aspectos a los miembros del Consejo Consultivo, incluyendo lo siguiente: 1) Objetivos y ejes de de la Política Nacional de Protección al Consumidor, 2) aspectos generales de la Política, 3) Estructura del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, 4) Principales resultados alcanzados en la ejecución de la Política entre mayo 2010 a julio 2013, especificando los datos sobre el nivel de cumplimiento programado y alcanzado, y detallando las acciones realizadas por la Defensoría por cada eje de la Política. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a realizar consultas las cuales fueron respondidas por la licenciada Sánchez ampliando la información proporcionada. El Consejo Consultivo ACUERDA: Sugerir que los titulares de las instituciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor integren en sus planes operativos su participación en los comités sectoriales. **PUNTO SEIS: INFORME DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.** La Presidenta de la Defensoría del Consumidor presentó al licenciado Carlos Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad, quien expuso a los miembros del Consejo Consultivo los avances en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Defensoría, incluyendo lo siguiente: 1) Infraestructura de la Calidad, 2) Acreditación de inspección y certificación de procesos misionales y de apoyo, 3) Política de la Calidad de la Defensoría, 4) Mapa de procesos, 5) Indicadores de Gestión de la Calidad de la



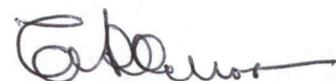
Defensoría, que aportan a la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua de los servicios, 6) Situación actual de desarrollo del Sistema de Gestión, con detalle de los documentos de los procesos elaborados, aprobados, en proceso de revisión y aprobación, y 7) Pasos a seguir en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Los miembros del Consejo Consultivo procedieron a hacer comentarios y agradecieron la presentación. **PUNTO SIETE: VARIOS. 1) FECHA Y TEMA DE LA PRÓXIMA SESIÓN.** Los miembros propietarios del Consejo Consultivo, de conformidad al calendario de reuniones previamente establecido, acuerdan que la próxima sesión se realice el día diecisiete de octubre del presente año, y que el tema a abordar quede a propuesta de la Presidenta de la Defensoría. **PUNTO OCHO: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas 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.



Julio César Arroyo



Edgardo Carrillo Peña



Carlos Roberto Ochoa Córdova



Rodolfo Antonio Tejada Ruiz