**ACTA N° 21/ 2021**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO VEINTIUNO / DOS MIL VEINTIUNO.** En la plataforma virtual de la Defensoría del Consumidor, a las nueve horas veinte minutos del once de noviembre de dos mil veintiuno. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presente Gerardo Daniel Henríquez Angulo y Deysi Lorena Cruz de Amaya, quienes presentaron su respectiva excusa. Tampoco 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 resultados de la auditoría externa a la certificación del proceso de atención de controversias de consumo”; 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 veinte / dos mil veintiuno del Consejo Consultivo, correspondiente al día veintiuno de octubre de dos mil veintiuno y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA:** “**INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EXTERNA A LA CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO**”. La presentación estuvo a cargo del Ingeniero Carlos Alberto Pleitez, Jefe de la Unidad de Planificación y Calidad de la institución, quien realiza su presentación desarrollando de forma minuciosa los aspectos que se detallan a continuación: 1) Marco legal aplicable; 2) Experiencia de la Defensoría del Consumidor; 3) Plan de la Auditoría Externa de seguimiento a la certificación por Organismo Salvadoreño de Normalización –OSN-; y, 4) Resultados de Auditoría Externa de seguimiento a la certificación por Organismo Salvadoreño de Normalización –OSN-. El Presidente del Consejo Consultivo en funciones agradece la presentación y abre a ronda de preguntas y comentarios, por lo que el Ingeniero Aragón Molina indica que es relevante incorporar las normas de calidad, como por ejemplo la ISO nueve mil a todos los procesos institucionales, por lo que consulta para cuando se ha proyectado tener a toda la institución certificada; a lo que el Ingeniero Pleitez comenta que al momento se ha proyectado continuar con la acreditación y certificación que ya se tiene hasta el año dos mil veinticuatro; sin embargo, señala que el Sistema de Gestión de Calidad si se ha instalado a toda la institución, en específico a los cinco procesos misionales. Continúa expresando el Ingeniero Pleitez que la acreditación y certificación también implica una erogación financiera que genera un impacto en el presupuesto institucional, y en ese sentido también es un tema que debe analizarse desde la perspectiva de los recursos de que se disponen, no obstante, aclara, que el deseo es ampliarlo a todos los servicios posibles, reiterando que el Sistema de Gestión de Calidad si se aplica a toda la institución. El Ingeniero Aragón Molina recomienda que tan pronto como sea posible se incorporen los procesos que aún no lo están, pues debe asegurarse la calidad en todos los procesos y servicios. Por su parte, el Licenciado Lopez Castillo felicita el proceso que se ha realizado y expresa que comparte lo señalado por el Ingeniero Aragón Molina respecto a que se debe tratar de incorporar todos los procesos; señala también que le llama la atención que haya pocas observaciones pues afirma que estas representan oportunidades de mejora para beneficio del proceso. El Ingeniero Pleitez expresa que comparte lo que se ha expresado y señala que para este año se incorporaron aspectos de innovación, añadiendo también que desde la Presidencia de la República se está trabajando en aspectos de innovación y digitalización, todo en aras de buscar siempre no quedar estáticos sino seguir mejorando en los servicios que se prestan a la población. El Licenciado López Castillo consulta si los auditores reciben alguna remuneración adicional o incentivo por esa labor; a lo que el Ingeniero Pleitez señala que en el caso de la Unidad de Planificación y Calidad es parte de su trabajo auditar; y, que en el caso de otras Unidades su trabajo es voluntario, pero se les entrega reconocimiento, a fin que con ello puedan enriquecer su curriculum. El Ingeniero Aragón Molina comenta que desde las reglas de la ISO no es permitido realizar una remuneración adicional, pero reitera que se debe ir avanzando en ese tema. Por su parte, el Presidente del Consejo Consultivo en funciones señala que dada la naturaleza de la Defensoría del Consumidor, es importante la acreditación de determinadas Unidades, como en caso de la de Inspecciones. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación. **PUNTO CINCO**. **VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existen otros temas a tratar, por lo que el Ingeniero Aragón Molina expresa que es relevante retomar el proyecto que se tenía con la Asociación de Universidades Privadas de El Salvador –AUPRIDES-, con la finalidad que se generen encuestas de servicio al cliente u otras similares para los servicios que presta la Defensoría. Por su parte, el Licenciado López Molina expresa que efectivamente dicho proyecto se retomará cuando ya quede definida la representación legal de la Asociación en referencia. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a diez horas treinta 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 Elmer Orlando Gómez Campos

Oscar Alberto Alfaro Santos José Victor Aragón Molina

José Adalberto López Castillo