

Versión pública elaborada de conformidad al art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, protegiendo información confidencial perteneciente a empleados públicos, en cumplimiento a los artículos 24, 28 y 33 de la LAIP, así como el 96 de la Ley de Protección al Consumidor, aplicando el criterio emitido por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, perteneciente al procedimiento de referencia 21-20-RA-SCA, haciendo referencia a que los empleados públicos tienen derecho a la protección de sus datos personales.

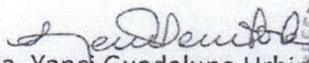
COPIA NO CONTROLADA



## PROCESO SANCIONATORIO

(CÓDIGO: PRTSDC001 , VERSIÓN: 02)

Aprobado:

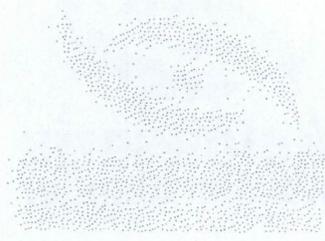
  
Licda. Yanci Guadalupe Urbina González  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

05 Ene 2015

Handwritten notes in the top right corner, possibly including a date and some illegible text.



Handwritten text in the middle section, appearing to be a title or header, possibly starting with 'MEMORANDUM'.

Small handwritten text or initials located below the middle section.

Handwritten text in the lower middle section, possibly a signature or a detailed note, including a circular stamp on the left.

Small handwritten text or initials located below the lower middle section.

Small handwritten text or initials located near the bottom of the page.

	PROCESO SANCIONATORIO		
	TRIBUNAL SANCIONADOR		
	CÓDIGO: PRTSDC001	VERSIÓN: 02	PAGINA: 1 de 29

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

Elaboró:

Revisó:

Ivette Cardona  
Presidenta del Tribunal Sancionador

Carlos Alberto Pleitez  
Jefe de Planificación y Calidad

Técnica de Gestión de la Calidad

## 1. BASE LEGAL

- Constitución de la Republica de El Salvador.
- Ley de Protección al Consumidor derogada, Decreto Legislativo No. 666, de fecha 14 de marzo de 1996.
- Ley de Protección al Consumidor vigente, Decreto Legislativo No. 776.
- Ley de Protección al Consumidor con reformas, Decreto Legislativo No 286.
- Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
- Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.
- Reglamento de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional
- Ley Contra la Usura.
- Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura.
- Ley del CONACYT.
- Ley de Creación de Sistema Salvadoreño para la Calidad.
- Normas Salvadoreñas Obligatorias.
- Reglamento Técnico Centroamericano.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Código de Comercio.
- Ley General de Seguros.
- Ley de Bancos.

## 2. VIGENCIA

El presente documento entra en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.



	PROCESO SANCIONATORIO		
	TRIBUNAL SANCIONADOR		
	CÓDIGO: PRTSDC001	VERSIÓN: 02	PAGINA: 2 de 29

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

**3. DUEÑO DEL PROCESO**

El (La) Presidente(a) del Tribunal Sancionador.

**4. CLIENTE(S) DEL PROCESO**

Presidencia de la Defensoría del Consumidor.  
Consumidores y Consumidoras.  
Asociaciones de consumidores legalmente acreditadas.

**5. OBJETIVO(S) DEL PROCESO**

Prestar servicios con calidad y calidez a los consumidores (as), en estricta observancia a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

**6. CAMPO DE APLICACIÓN**

Tribunal Sancionador.  
Presidencia de la Defensoría del Consumidor.  
Centro de Solución de Controversias (CSC).  
Gerencias de Defensoría Regional (Oriente y Occidente).  
Gerencia de Atención Descentralizada.



 <b>Defensoría del Consumidor</b>	PROCESO SANCIONATORIO		
	TRIBUNAL SANCIONADOR		
	CÓDIGO: PRTSDC001	VERSIÓN: 02	PAGINA: 3 de 29

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

7. DIAGRAMA DE PROCESO





PROCESO SANCIONATORIO

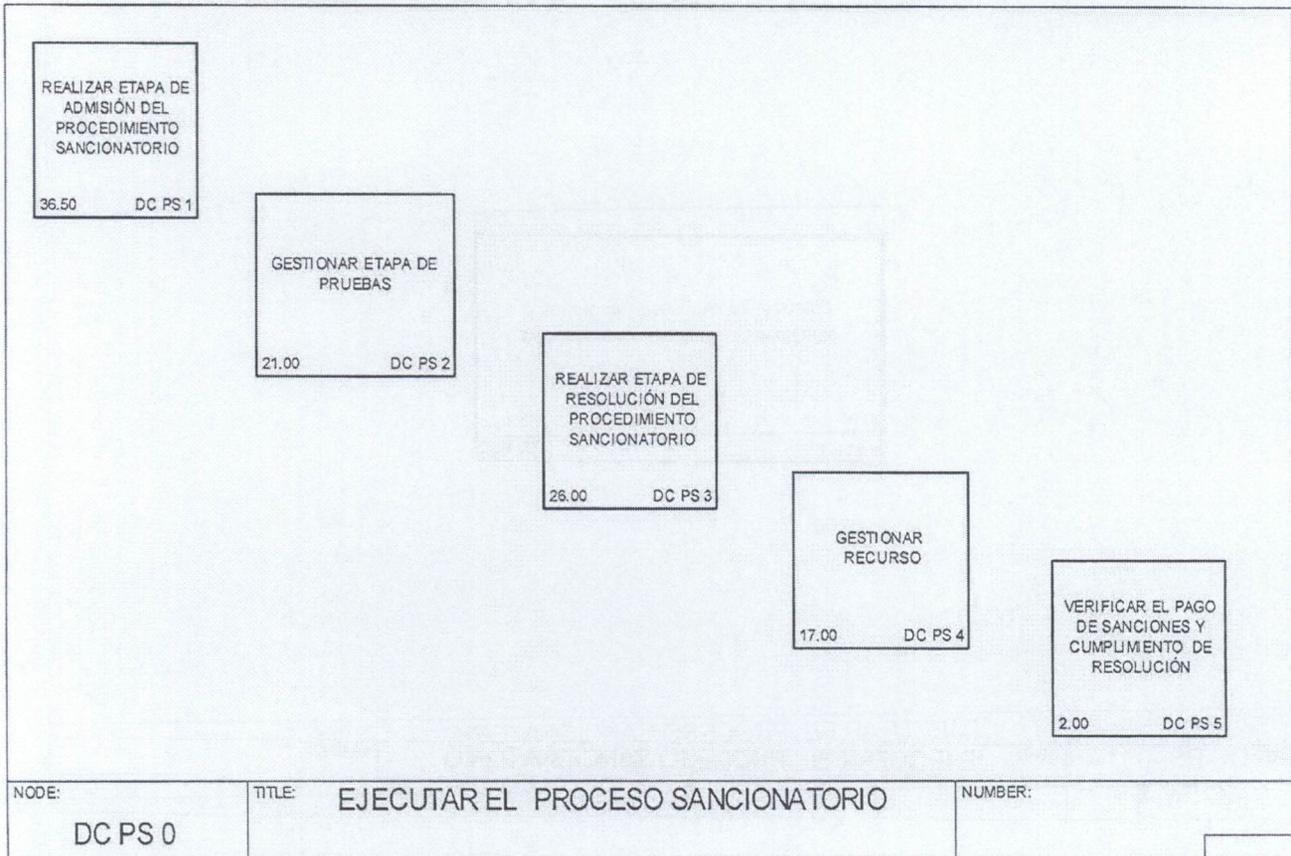
TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 4 de 29



NODE:

DC PS 0

TITLE:

EJECUTAR EL PROCESO SANCIONATORIO

NUMBER:

COPIA NO CONTROLADA





PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 5 de 29

REPUBLICA DE  
EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

GESTIONAR LA ADMISIÓN AL PROCESO  
SANCIONATORIO

28.25

DC PS 1

REALIZAR AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA  
CAUTELAR

8.25

DC PS 2

NODE:

DC PS 1

TITLE:

REALIZAR ETAPA DE ADMISIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

NUMBER:





PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

REPUBLICA DE  
EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 6 de 29

ELABORAR PROYECTO DE ADMISIÓN DE  
DENUNCIA

15.75

DC PS 1

GESTIONAR RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN

5.50

DC PS 2

NOTIFICAR  
RESOLUCIÓN  
DE ADMISIÓN

7.00

DC PS 3

NODE:

DC PS 11

TITLE:

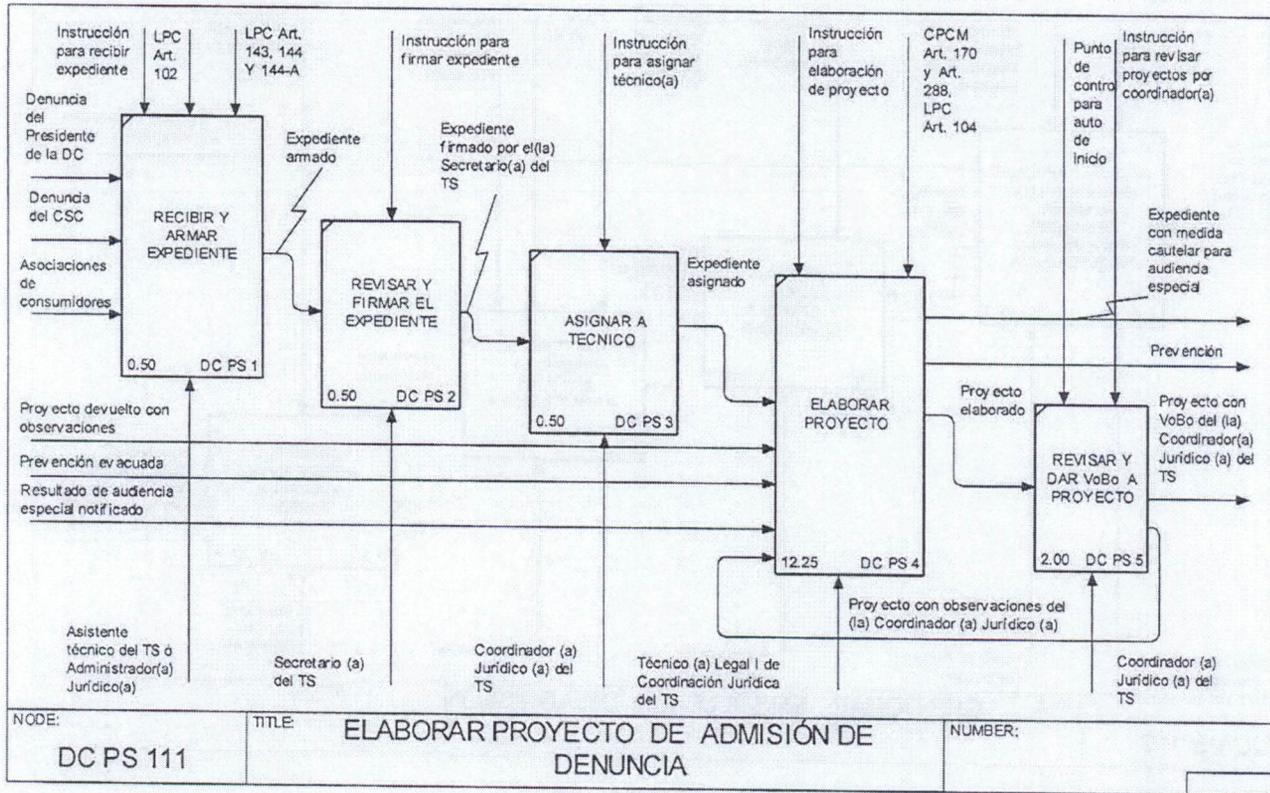
GESTIONAR LA ADMISIÓN AL PROCESO  
SANCIONATORIO

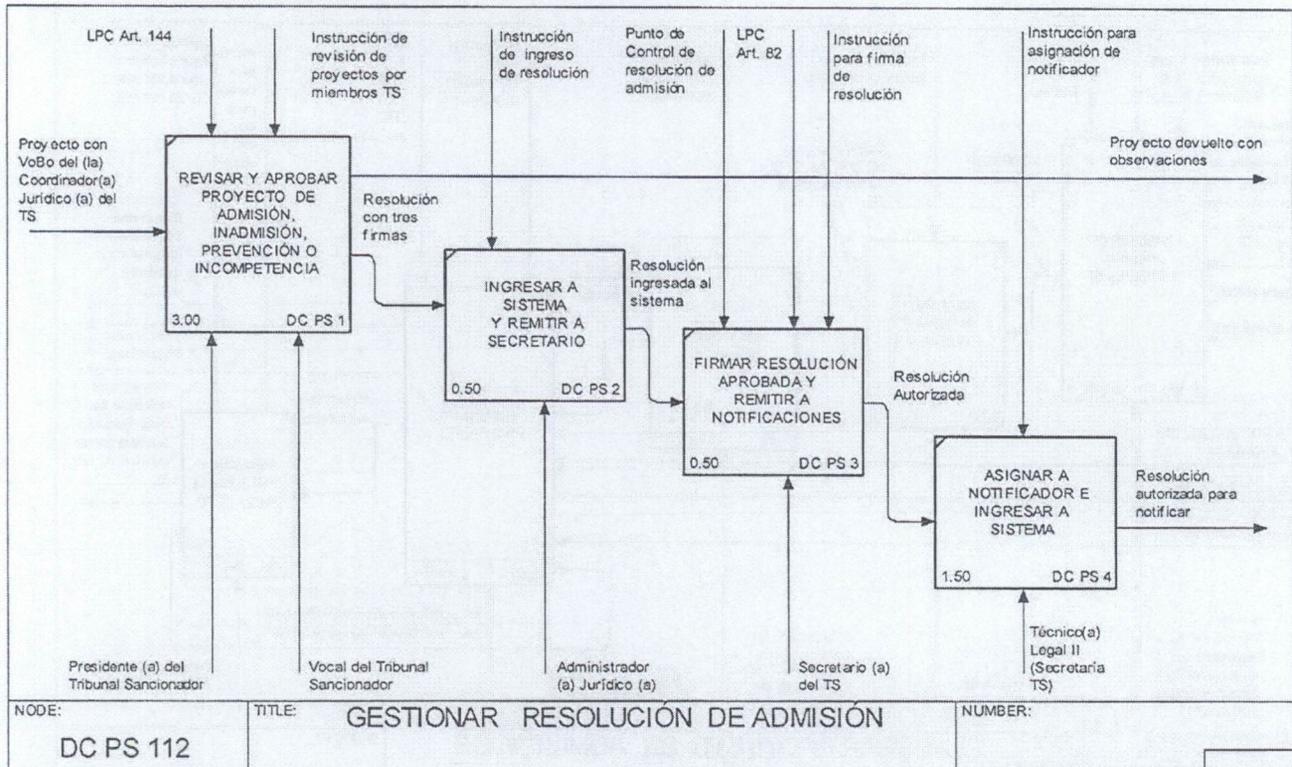
NUMBER:

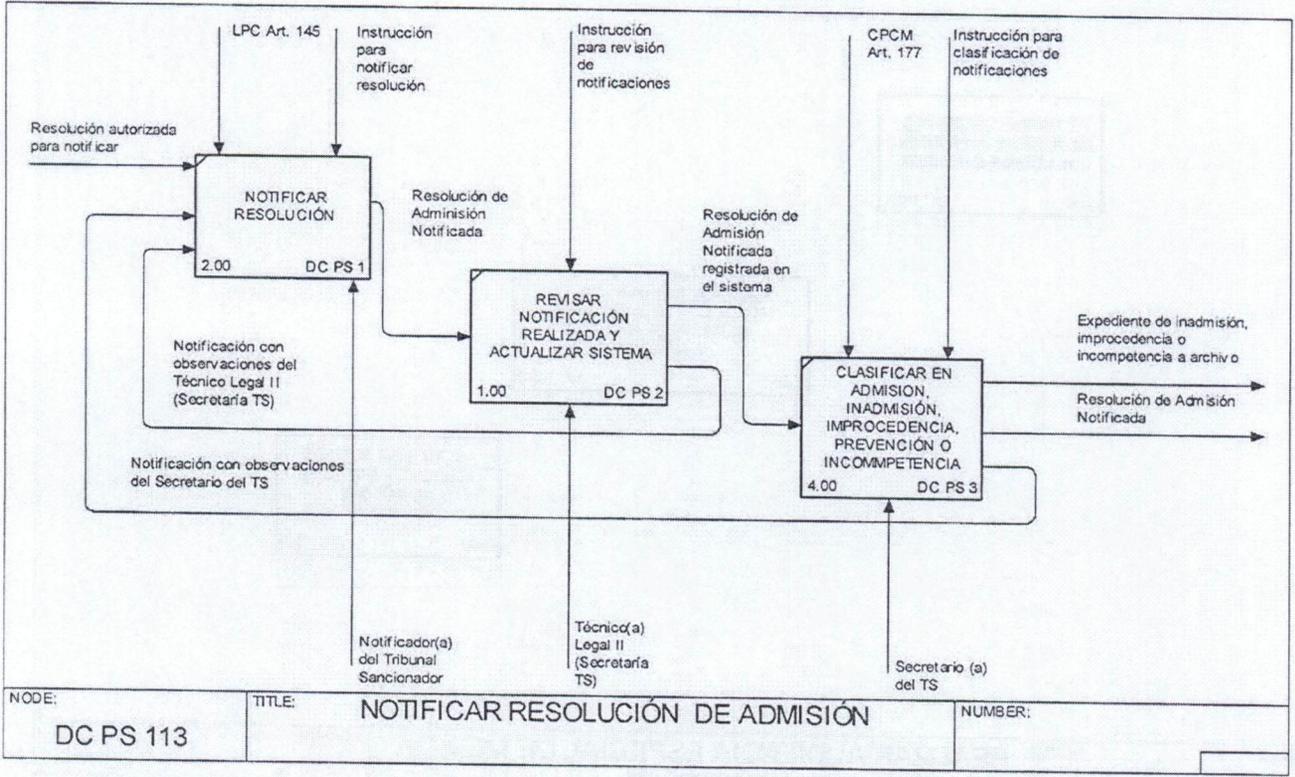
EQURV001 VERSIÓN 04

COPIA NO CONTROLADA











PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 10 de 29

ELABORAR PROYECTO  
DE AUDIENCIA ESPECIAL  
DE MEDIDA CAUTELAR

2.00 DC PS 1

TRAMITAR APROBACION DE  
PROYECTO DE AUDIENCIA  
ESPECIAL DE MEDIDA  
CAUTELAR

2.25 DC PS 2

NOTIFICAR AUTO DE  
AUDIENCIA ESPECIAL  
DE MEDIDA  
CAUTELAR

4.00 DC PS 3

NODE:

DC PS 12

TITLE:

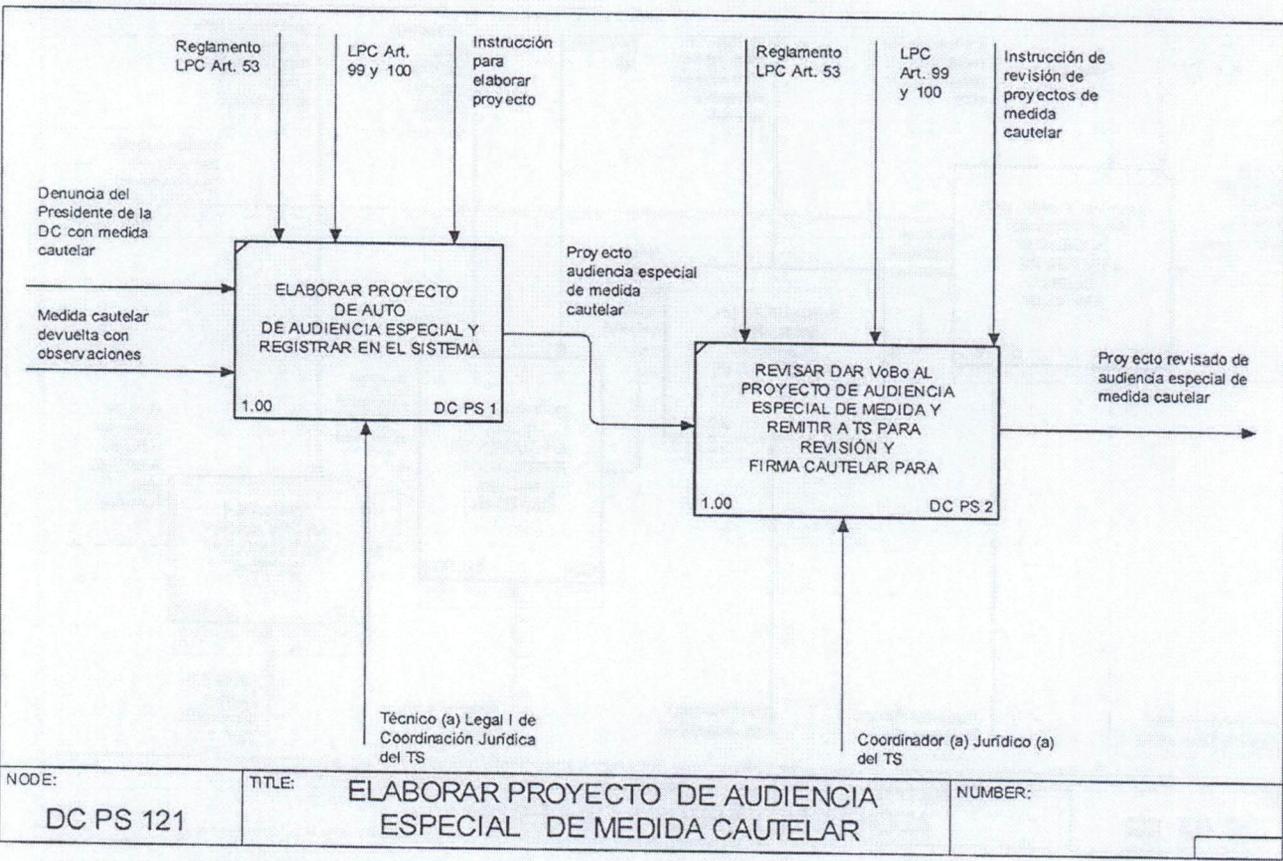
REALIZAR AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA  
CAUTELAR

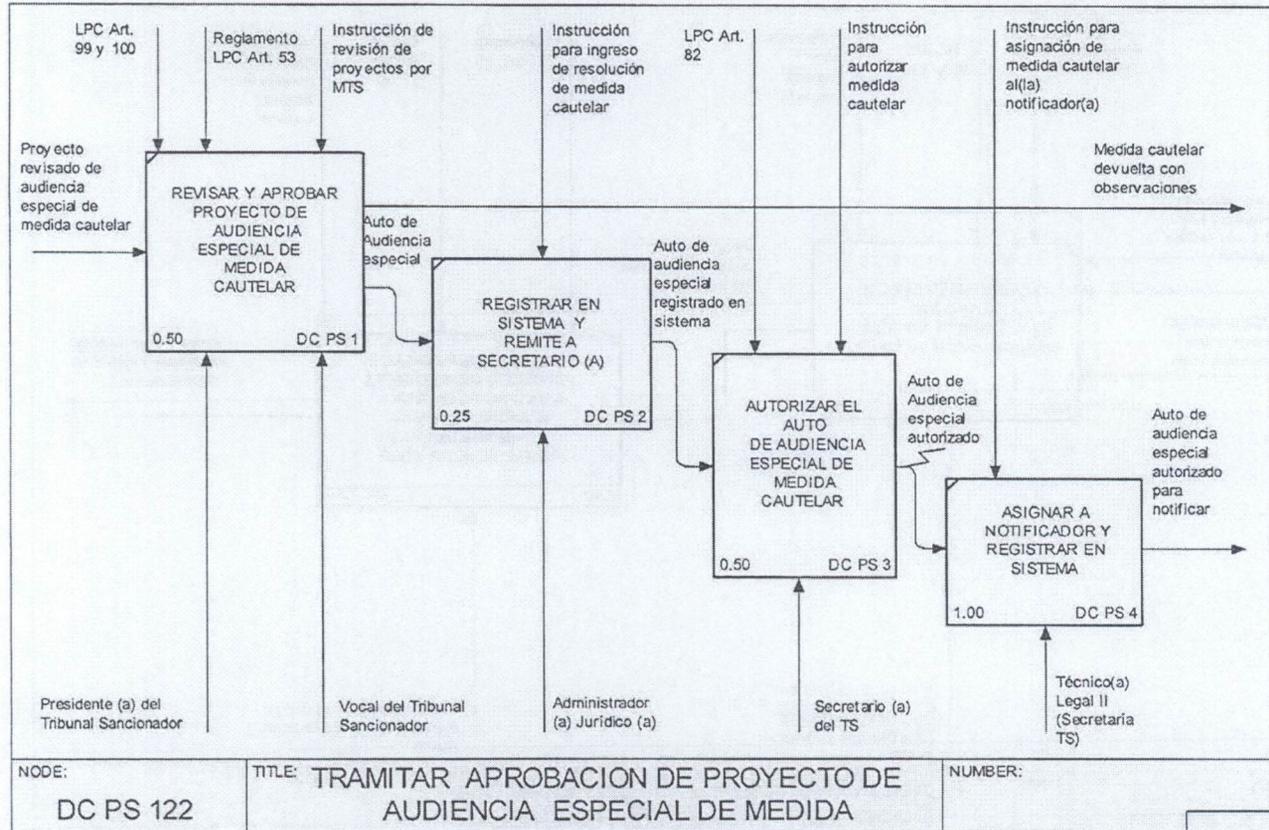
NUMBER:

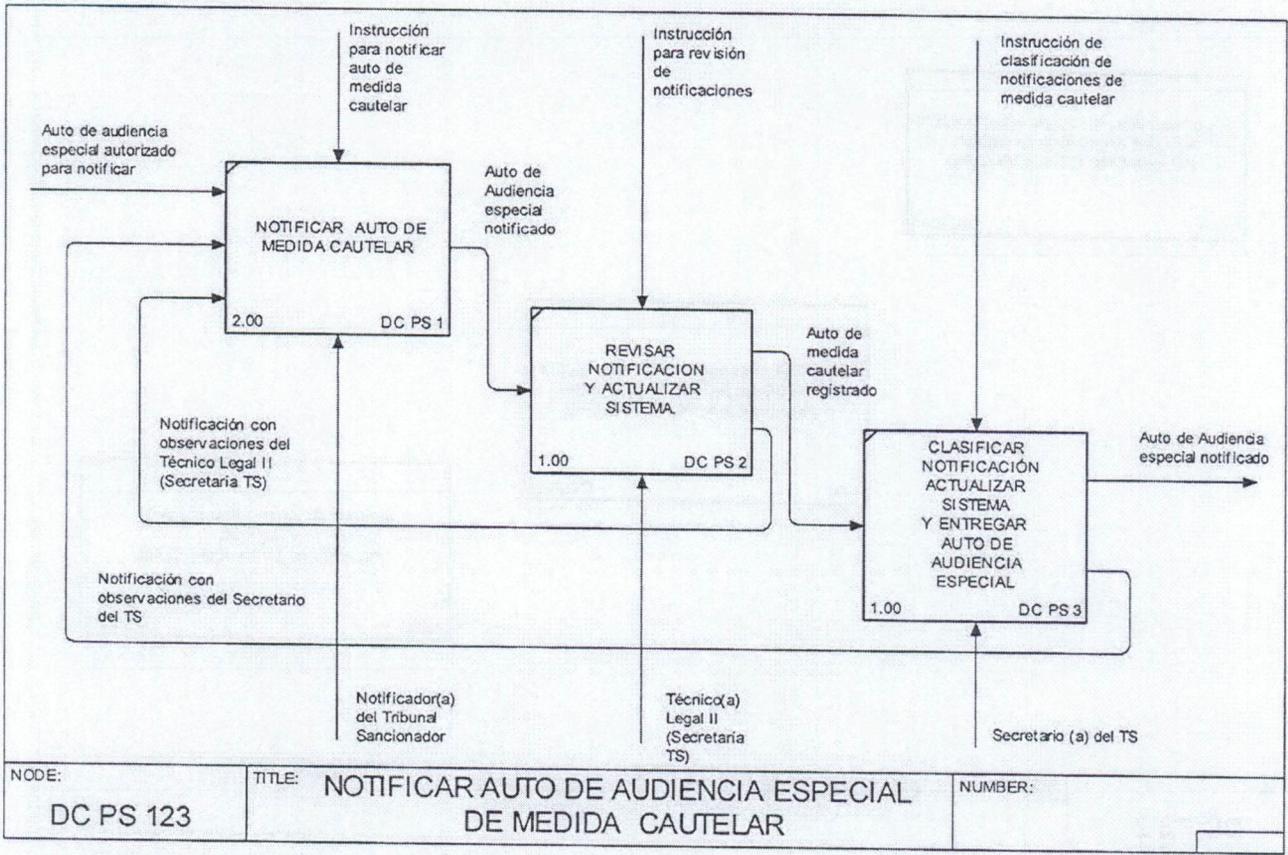
E01PYC001 VERSIÓN 04

COPIA NO CONTROLADA











PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 14 de 29

ELABORAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN  
AUTO DE APERTURA A PRUEBA  
(DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)

7.00

DC PS 1

TRAMITAR APROBACIÓN DE PROYECTO  
DE AUTO DE APERTURA A PRUEBA  
(DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)

4.00

DC PS 2

NOTIFICAR AUTO DE APERTURA  
A PRUEBA  
(DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)

10.00

DC PS 3

NODE:

DC PS 2

TITLE:

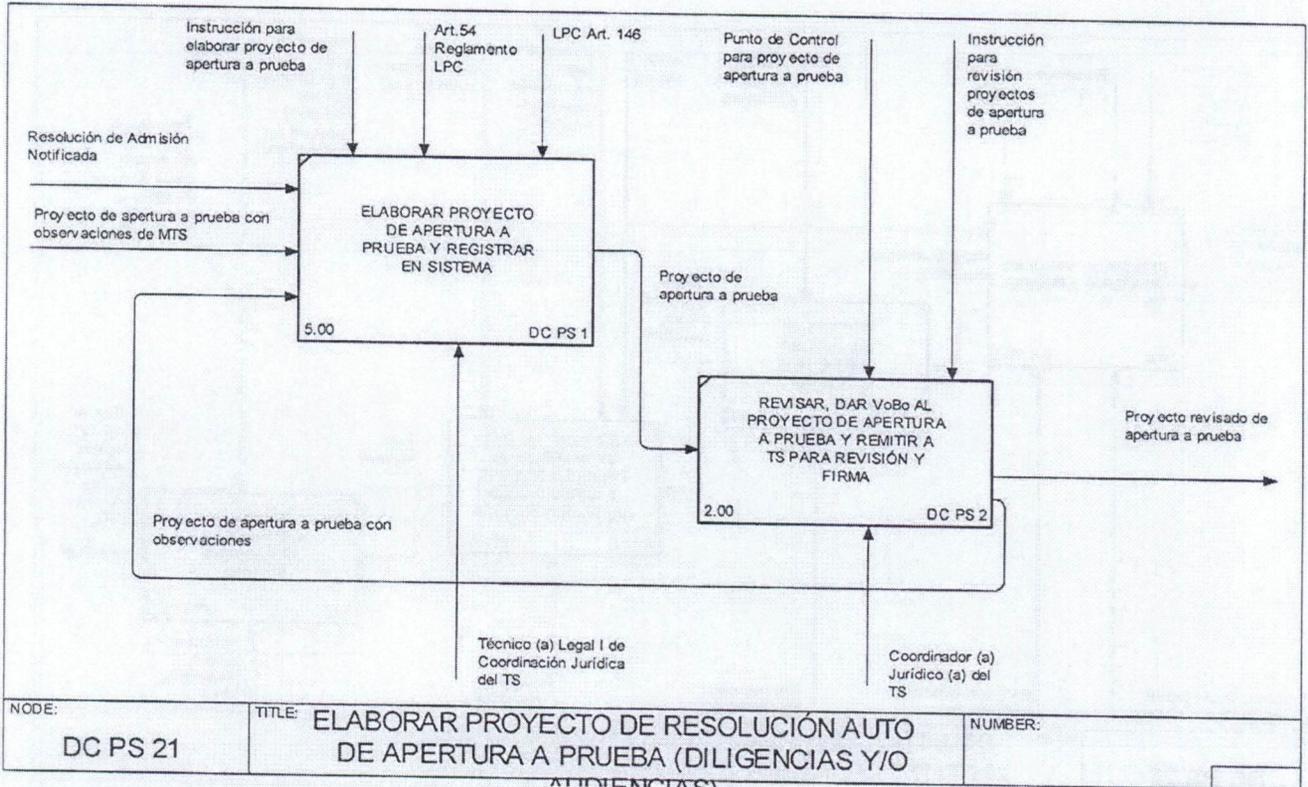
GESTIONAR ETAPA DE PRUEBAS

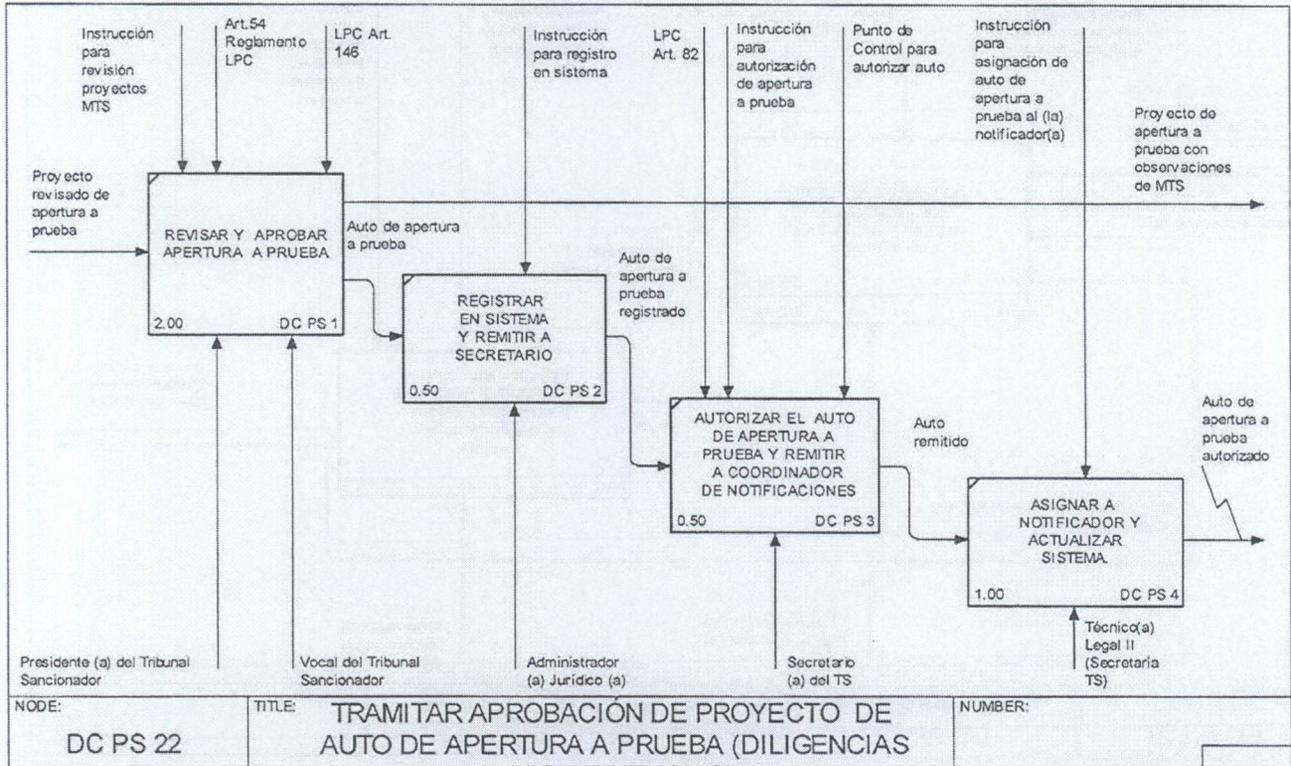
NUMBER:

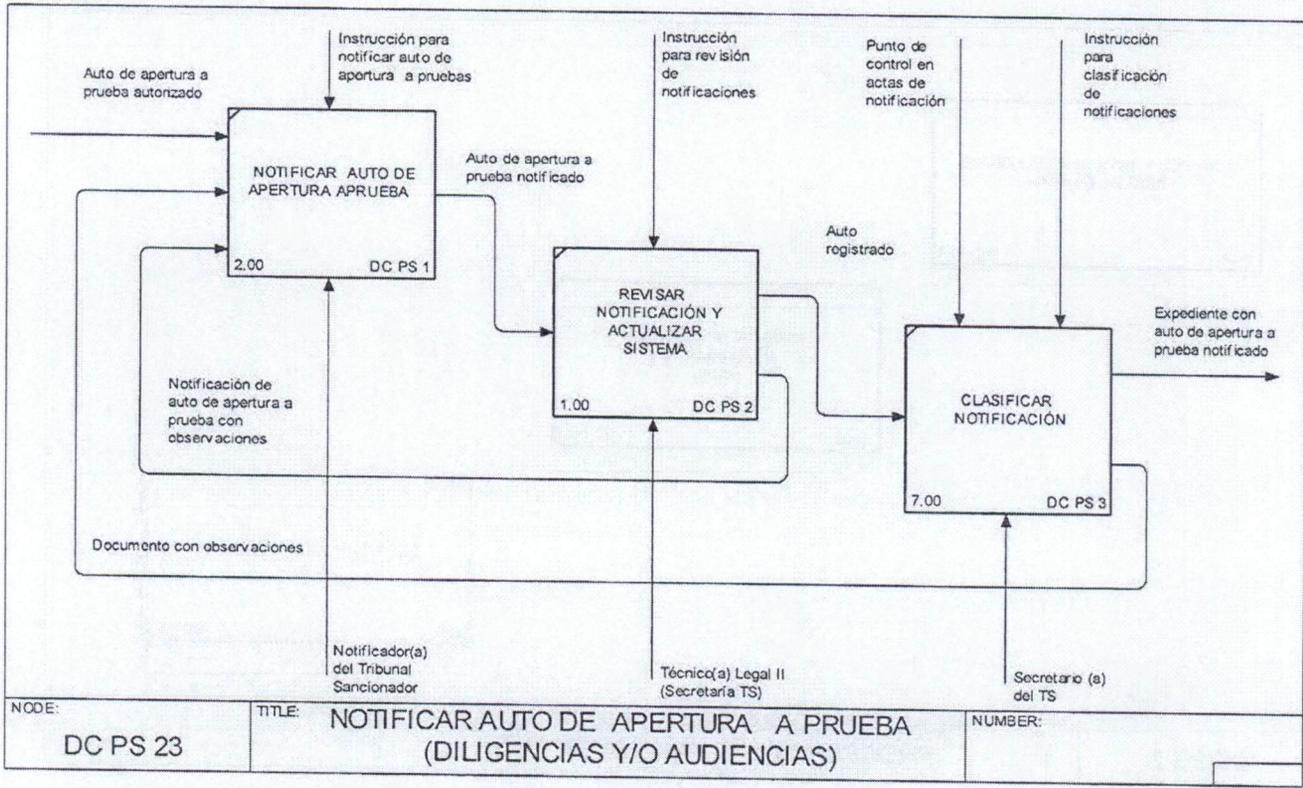
EQUIPYC001 VERSIÓN 04

COPIA NO CONTROLADA











PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 18 de 29

ELABORAR Y REVISAR PROYECTO DE  
RESOLUCIÓN FINAL

12.00

DC PS 1

TRAMITAR APROBACIÓN  
DE RESOLUCIÓN  
FINAL

10.00

DC PS 2

NOTIFICAR RESOLUCIÓN FINAL

4.00

DC PS 3

NODE:

DC PS 3

TITLE:

REALIZAR ETAPA DE RESOLUCIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

NUMBER:

EQUBXC001 - VERSIÓN 04

COPIA NO CONTROLADA





PROCESO SANCIONATORIO

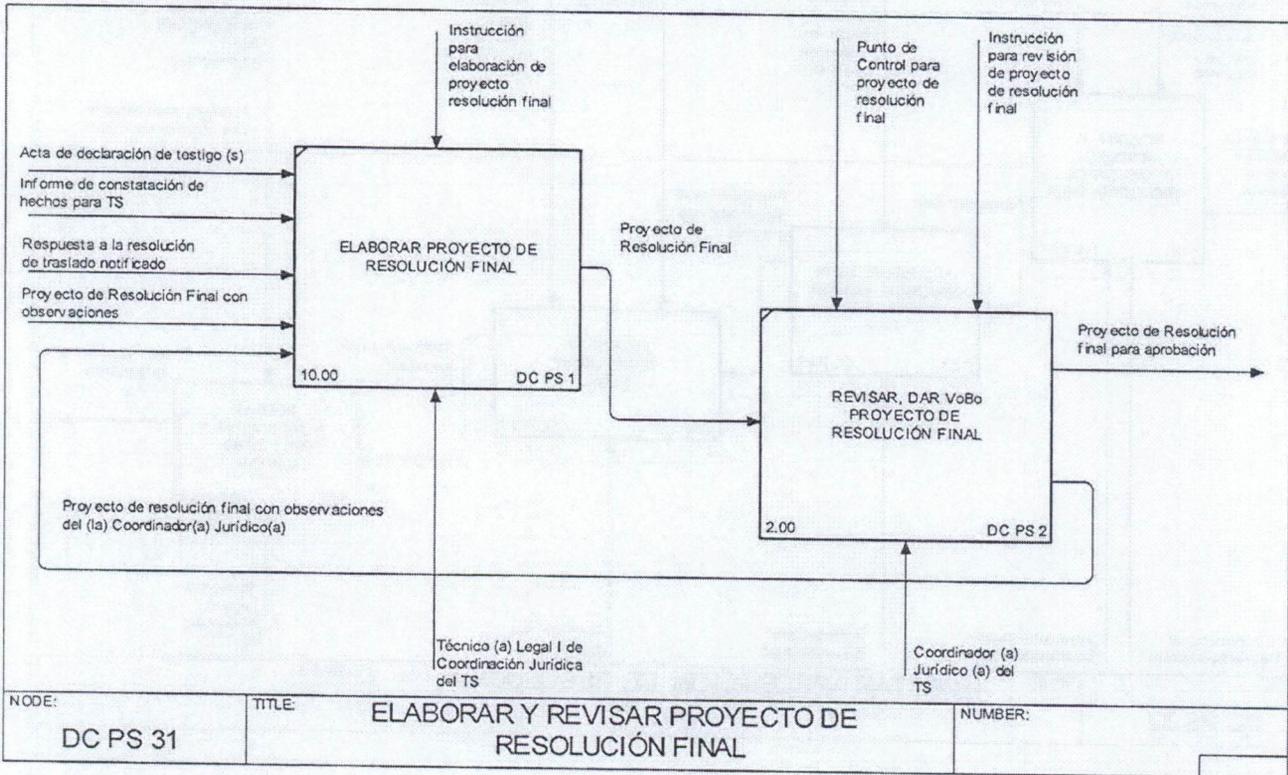
TRIBUNAL SANCIONADOR

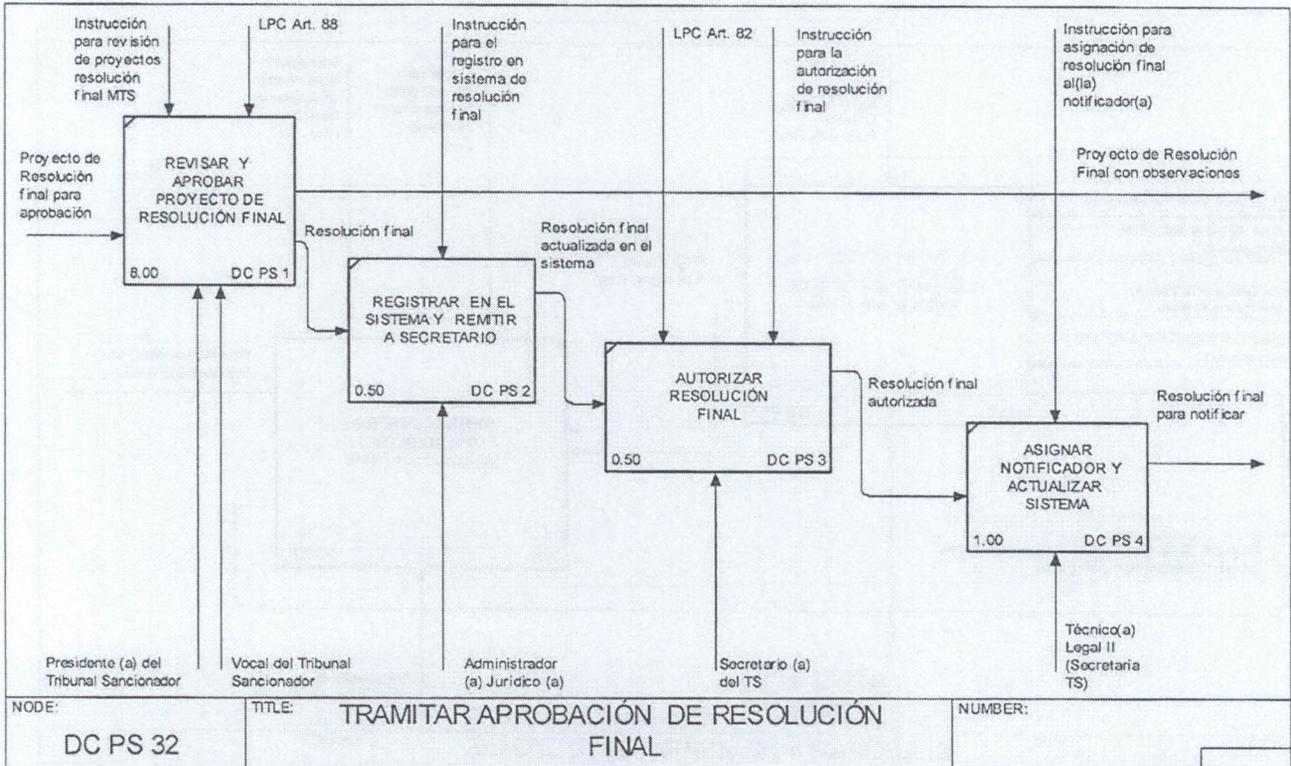
CÓDIGO: PRSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 19 de 29

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER







PROCESO SANCIONATORIO

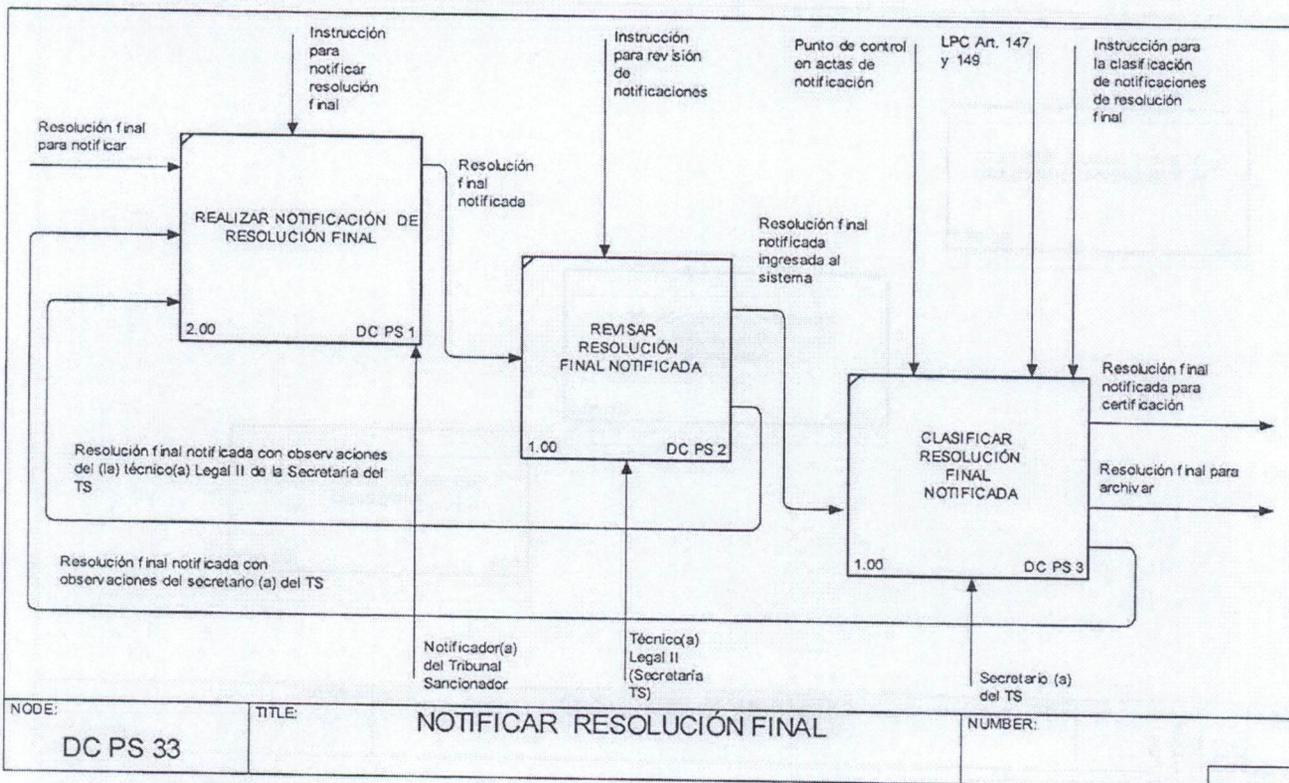
TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 21 de 29

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER





PROCESO SANCIONATORIO

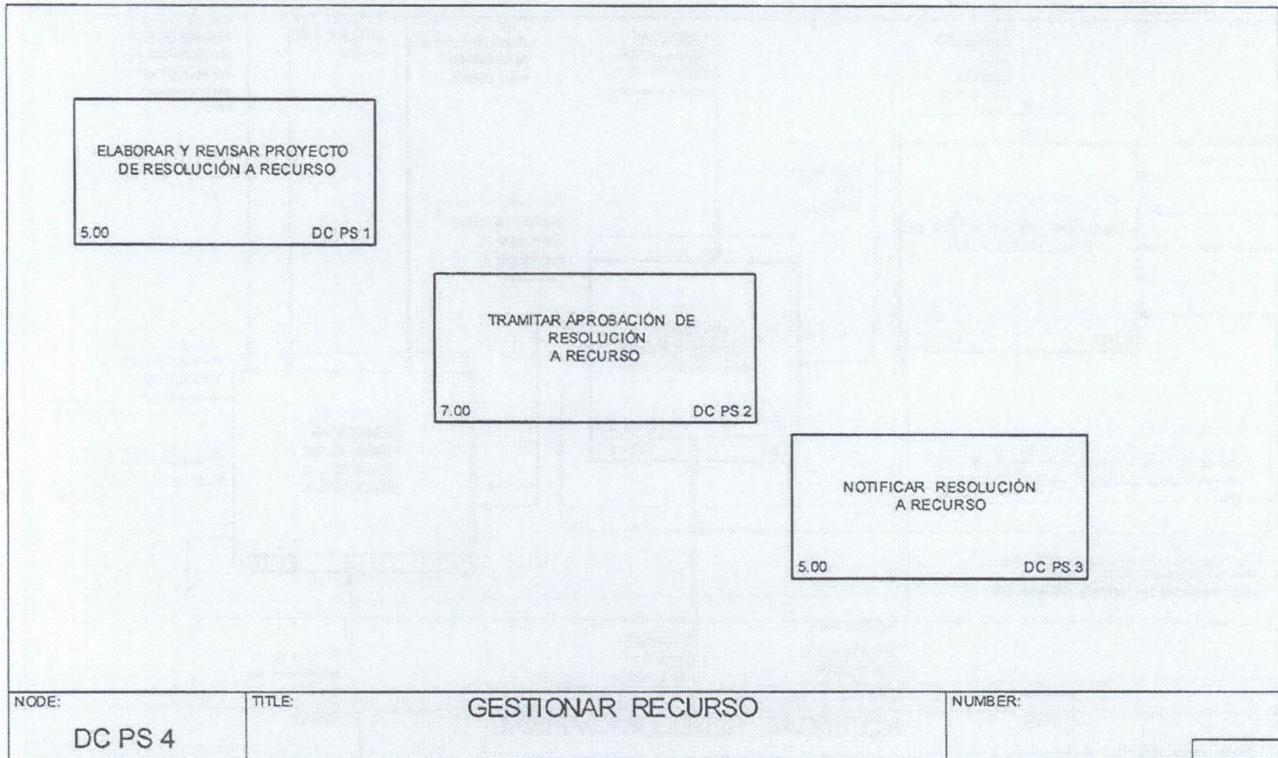
TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRESCER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 22 de 29



NODE: DC PS 4

TITLE: GESTIONAR RECURSO

NUMBER:

COPIA NO CONTROLADA





PROCESO SANCIONATORIO

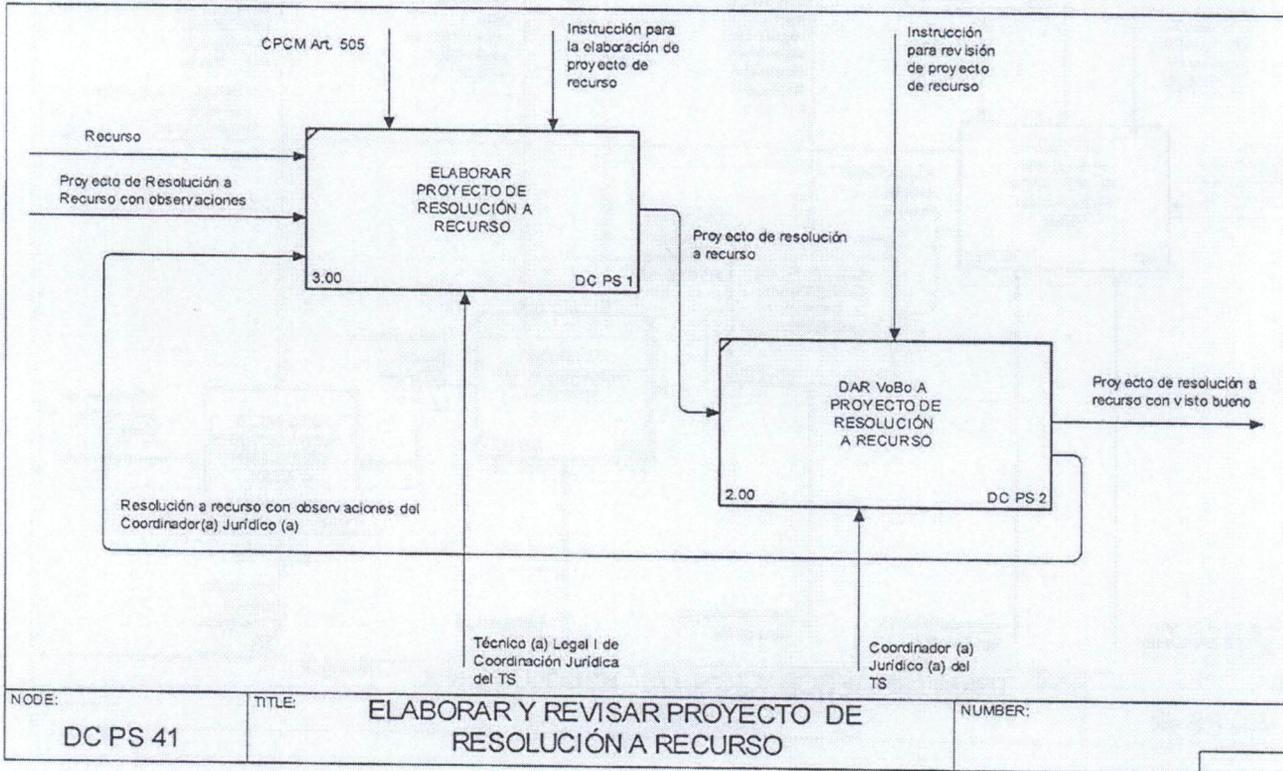
TRIBUNAL SANCIONADOR

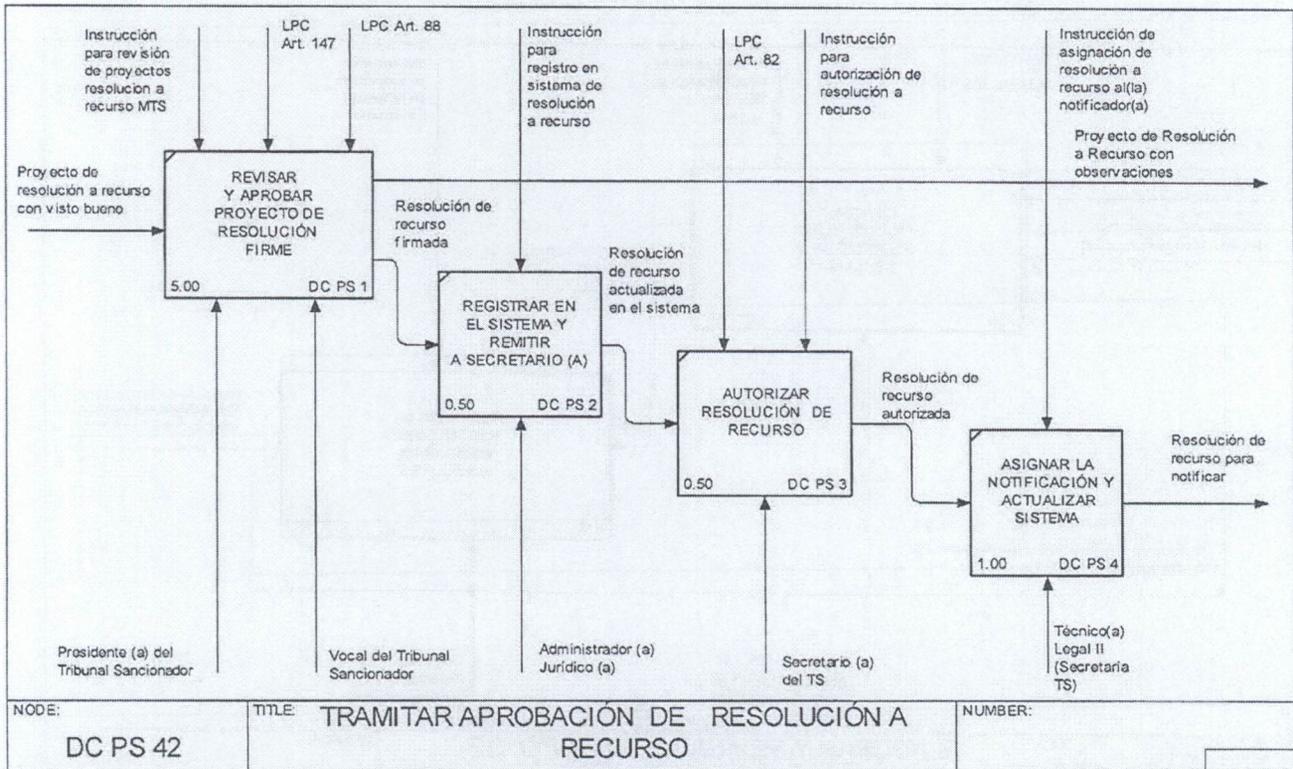
CÓDIGO: PRTSDC001

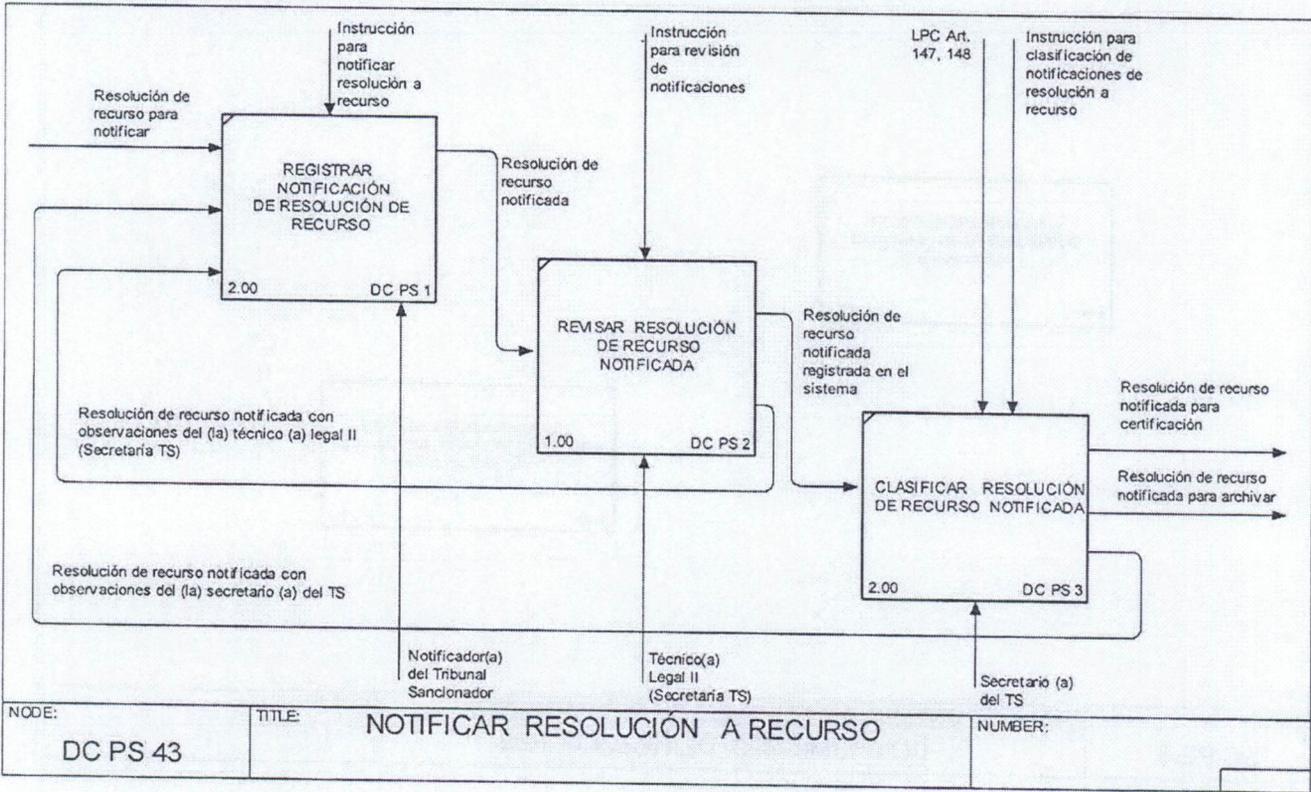
VERSIÓN: 02

PAGINA: 23 de 29

REPUBLICA DE  
EL SALVADOR  
UNÁNDOS PARA CRECER









PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

CÓDIGO: PRTSDC001

VERSIÓN: 02

PAGINA: 26 de 29

ELABORAR PROYECTO DE  
CUMPLIMIENTO DE PAGO Y/O  
RESOLUCIÓN

1.00

DC PS 1

TRAMITAR APROBACIÓN DE  
PROYECTO DE PAGO DE SANCIÓN  
Y/O RESOLUCIÓN

1.00

DC PS 2

NODE:

DC PS 5

TITLE:

VERIFICAR EL PAGO DE SANCIONES Y  
CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN

NUMBER:

EQUIPYC001 VERSIÓN 04

COPIA NO CONTROLADA



	PROCESO SANCIONATORIO		
	TRIBUNAL SANCIONADOR		
	CÓDIGO: PRTSDC001	VERSIÓN: 02	PAGINA: 27 de 29

REPUBLICA DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

