



**Defensoría
del Consumidor**

ÍNDICE LEGISLATIVO

Aprobado:

Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



08 Set 2017

ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Gobierno

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
1	Constitución de la República de El Salvador.	15/12/1983.	16/12/1983.	Art. 101. Dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.	Proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica entre sus relaciones con los proveedores.	Todas las series documentales de las diferentes unidades administrativas del rubro "gobierno".	Todas las series documentales de las unidades administrativas.	Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Consumidor.
2	Ley de Protección al Consumidor.	18/8/2005; reformada el 15/02/2013.	15/02/2013.	Art. 1. El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.	Proteger los derechos de los consumidores a nivel nacional.	Todas las series documentales de las diferentes unidades administrativas del rubro "gobierno".	Todas las series documentales de las unidades administrativas.	Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Consumidor.
				Art. 61. La Defensoría tendrá los siguientes órganos de dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno, según las necesidades del servicio.	Órganos de dirección de la institución.	Documentos normativos.	Organigramas. Manuales. Reglamentos.	Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Consumidor, los aprueban. Unidad de Planificación y Calidad lo administra.
				Art. 62. La Defensoría desarrollará su actividad y organizará sus dependencias administrativas de manera que los consumidores puedan presentar reclamos, haciendo uso de procedimientos ágiles, gratuitos y expeditos.	Atención a los reclamos de consumidores.	Atenciones ciudadanas.	Expedientes de casos.	Dirección Centro de Solución de Controversias. Tribunal Sancionador.
				Art. 63. La Defensoría contará con los funcionarios y empleados que las necesidades del servicio requieran. Al Presidente le corresponde la máxima autoridad de la Defensoría y la titularidad de sus competencias.	Administración del personal.	Expediente de empleado; acuerdo, resolución.	Atención Telefónica. Participación Ciudadana. Atención Ciudadana.	Gerencia de Atención Telefónica. Dirección de Ciudadanía y Consumo. Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
						Expedientes de empleados. Acuerdos. Resoluciones.	Unidad de Talento Humano. Presidencia.	



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Gobierno

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
				Art. 65. La Defensoría determinará su estructura administrativa y el funcionamiento de cada dependencia en un reglamento interno; las relaciones con otros organismos, las normas internas de procedimiento, las atribuciones de cada empleado y demás disposiciones administrativas en los manuales correspondientes.	Estructura y funcionamiento.	Reglamento interno; manual de organización y funciones.	Reglamentos. Manuales.	Los autoriza Presidencia, pero los administra la Unidad de Planificación y Calidad.
				Art. 66. El Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, por un período de cinco años y podrá ser reelecto por una sola vez.	Nombremiento de autoridad.	Nombramiento.	Nombramientos de autoridades.	Presidencia.
3	Reglamento de Ley de Protección al Consumidor.	12/05/2006; reformado el 05/06/2015.	10/06/2015.	Art. 1. El presente Reglamento tiene por objeto la ejecución y desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor.	Ejecutar y desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor.	Todas las series documentales de las diferentes unidades administrativas del rubro "gobierno".	Todas las series documentales de las unidades administrativas.	Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Consumidor.
4	Reglamento interno de trabajo.	julio 2006.	julio 2006.	Establece deberes, obligaciones, marco regulatorio y relaciones laborales entre la Defensoría del Consumidor y su personal	Regula las relaciones laborales entre la Defensoría del Consumidor y su personal	Informe, evaluación del desempeño, expediente personal, reclutamiento y selección de personal, capacitaciones, marcaciones, pagos, licencias, prestaciones (fallecimiento de hijos, lentes, seguro de vida, seguro de fidelidad, uniforme, guardería, almuerzo, canasta materna, estudios, subsidio escolar, fallecimiento de empleado), disposiciones disciplinarias,	Evaluaciones de desempeño. Expedientes de personal. Procesos de contratación. Capacitaciones. Marcaciones. Expedientes de permisos. Prestaciones (fallecimiento de hijos, lentes, seguro de vida, seguro de fidelidad, uniforme, guardería, almuerzo, canasta materna, estudios, subsidio escolar, fallecimiento de empleado)	Unidad de Talento Humano. Presidencia.
							Planillas	Unidad Financiera
							Informes	Todas las unidades administrativas de la Defensoría del Consumidor
5	Reglamento Interno.	02/02/2012.	02/02/2012.	Establece las funciones de cada unidad administrativa de la Defensoría del Consumidor.	Regula la estructura organizativa y funcionamiento de la Defensoría del Consumidor.	Organigrama, manual de organización y funciones.	Organigramas. Manuales	Unidad de Planificación y Calidad.
6	Manual de organización y funciones.	26/11/2013.	26/11/2013.	Instrumento de apoyo que define y establece la estructura orgánica y funcional de la institución.	Definir la estructura orgánica de la Defensoría que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad.	Organigrama.	Organigramas.	Unidad de Planificación y Calidad.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
1	Circular Administrativa No. 1.	31/03/2011.	31/03/2011.	Información y orientaciones administrativas para agilizar y dar seguimiento al progreso de las requisiciones de bienes y servicios, y de las acciones del personal.	Controlar las actividades administrativas y operativas, de carácter obligatorio para el personal de la Defensoría del Consumidor.	Requisiciones de compra y adquisiciones institucionales, solicitud de acciones de personal, orden de compra o contrato.	Expedientes de compra o contrato (requisición, orden de compra). Solicitudes de Acción de Personal.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. Unidad de Talento Humano.
2	Circular Administrativa No. 2-2011.	23/05/2011.	23/05/2011.	Disposición administrativa sobre bienes, equipos, aparatos o accesorios personales.	Normar el ingreso de equipos, accesorios en la Defensoría.	Permisos de portación de equipo o aparatos personales.	Solicitudes de portación de equipos y aparatos personales.	Unidad de Logística.
3	Normas de Seguridad e Higiene Ocupacional de la Defensoría del Consumidor.	11/5/2012.	11/5/2012.	Instrumento que provee a la Defensoría del Consumidor de un marco regulatorio en aspectos de seguridad e higiene ocupacional.	Formular y Ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.	Nombramientos de miembros, plan de trabajo, verificaciones de riesgo, programa de inspecciones, capacitaciones.	Nombramientos. Planes de Trabajo. Informes de Inspecciones. Programas de Inspecciones. Capacitaciones. Correspondencia.	Comité y Brigadas de Seguridad e Higiene Ocupacional.
4	Instructivo de uso de prestaciones adicionales a la Ley.	5/03/2012.	5/03/2012.	Su finalidad es establecer criterios que debe seguir el personal para hacer uso de prestaciones que la Defensoría del Consumidor ofrece de manera adicional a las que estipula la ley.	Normar la aplicación de las prestaciones a las que tiene derecho todos los funcionarios y empleados de la Defensoría.	Solicitud de subsidio por fallecimiento de pariente cercano, subsidio de lentes, subsidio de uniforme, servicio de guardería, canasta maternal, subsidio para estudios formales, subsidio escolar por cada hijo(a) matriculado y subsidio de almuerzo.	Prestaciones (fallecimiento de pariente cercano, subsidio de lentes, subsidio de uniforme, servicio de guardería, canasta maternal, subsidio de estudios, subsidio escolar, subsidio de almuerzo).	Unidad de Talento Humano.
5	Política y Procedimiento de rotación de personal.	31/03/2011.	31/03/2011.	Regula la rotación del personal, atendiendo las necesidades institucionales y las competencias de su personal, con el fin de mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y potenciar el desarrollo de habilidades en el personal de la Defensoría del Consumidor.	Normar el procedimiento sobre rotación de personal de los funcionarios y empleados que realicen tareas afines, cuando la institución lo considere procedente y no afectar las actividades normales de la institución.	Propuesta de rotación de personal, acuerdo de rotación de personal.	Propuesta de Rotación de personal.	Dirección de Administración.
						Acuerdo de rotación de personal.	Expedientes de personal.	Unidad de Talento Humano.
6	Política de Calidad.	10/10/2013; modificado el 15/01/2015.	10/10/2013; modificado el 15/01/2015.	Es el compromiso con la satisfacción de los usuarios y usuarias mediante la mejora continua de los servicios que brindamos, de forma oportuna, eficaz, con calidez y cercana a los consumidores.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Inspecciones, informes, quejas, resoluciones, manual de calidad, política, manual de organización y funciones, norma general para elaboración de documentos, procedimientos para control de documentos, procedimiento para control de registro, procedimiento para control de documentos normativos, procedimiento revisión por la dirección, procedimiento de auditoría, procedimiento para acciones correctivas o preventivas, proceso de quejas, proceso sancionatorio.	Gestión de Calidad: Informes. Manuales. Normas. Procedimientos. Procesos	Unidad de Planificación y Calidad
7	Formación y evaluación de los auditores de sistemas de gestión.	08/04/2016.	08/04/2016.	Objetivo. Establecer los criterios mínimos para formar un miembro de la institución como auditor interno de sistemas de gestión y calificarlo con la intención de garantizar que las auditorías sean realizadas eficazmente.	Supervisar el desempeño del talento humano de la unidad.	Evaluación de auditor.	Evaluaciones a auditores.	Unidad de Planificación y Calidad.
8	Elaboración de documentos normativos.	18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Establecer los criterios para elaborar los documentos normativos de la Defensoría del Consumidor (DC). Este documento contempla los aspectos relativos al contenido, redacción, presentación y codificación de los documentos normativos conforme a las políticas y procedimientos que desarrollan los requisitos de la Norma ISO/IEC 7025.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basa en la norma internacional ISO 9001: 2015.	Formularios, instructivos, mapa de procesos, normas generales, procedimientos generales, procedimientos de inspecciones, procesos.	Documentos normativos.	Unidad de Planificación y Calidad (las diferentes unidades administrativas los elaboran, pero todos están a cargo de dicha unidad).



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
9	Procedimiento para elaborar planes operativos anuales y seguimiento trimestral.	09/10/2013.	09/10/2013.	Objetivo. Simplificar la metodología para elaborar los planes operativos anuales y el seguimiento trimestral.	Coordinar el diseño del Plan Estratégico y Operativo de la institución.	Plan operativo anual, informes.	Planes operativos. Informes.	Unidad de Planificación y Calidad.
10	Procedimiento para atender requerimientos de Unidad de Planificación.	06/03/2014.	06/03/2014.	Objetivo. Establecer la metodología para atender requerimientos de forma eficaz y oportuna.	Asesorar, revisar y codificar los documentos normativos elaborados	Requerimientos (pueden ser solicitudes de información y elaboración de memoria.	Requerimientos.	Unidad de Planificación y Calidad.
11	Procedimiento Control de Documentos Normativos.	18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Garantizar que los documentos normativos elaborados por la Defensoría del Consumidor se mantengan actualizados y disponibles en las unidades organizativas que requieran su utilización.	Prevenir el uso de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente en caso que se requiera mantenerlos por razones técnicas u operativas.	Formularios, instructivos, mapa de procesos, normas generales, procedimientos generales, procedimientos de inspecciones, procesos.	Formularios. Instructivos. Mapas de procesos. Normas. Procedimientos. Inspecciones. Procesos.	Unidad de Planificación y Calidad.
12	Procedimiento para Control de documentación y normas externas.	18/05/2017	18/05/2017	Objetivo: Incorporación y control de los documentos externos impresos y electrónicos, necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como su distribución a los responsables del uso y actualización de los mismos.	Incorporar y controlar los documentos externos impresos y electrónicos, necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	Lista maestra de documentos, listado de control de documentos.	Controles de Documentos.	Unidad de Planificación y Calidad.
13	Procedimiento de Revisión por la dirección.	15/02/2013; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Especificar la metodología a seguir para realizar la revisión por la dirección con el fin de asegurar la convivencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Evaluación, ayuda memoria.	Ayudas memorias (aquí va incluido los resultados de la evaluación).	Unidad de Planificación y Calidad.
14	Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.	5/11/2012; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Identificar y gestionar las no conformidades de mejora y las observaciones detectadas con el propósito de eliminar las causas reales y potenciales que puedan afectar la eficacia del Sistema de Gestión de la Institución.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Seguimiento y medición de procesos, quejas o sugerencias, auditorías interna, medición de satisfacción de cliente, registros del sistema de gestión, reporte de acciones correctivas y preventivas.	Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.	Unidad de Planificación y Calidad.
15	Procedimiento para Auditoría del Sistema de Gestión.	5/11/2012; modificado el 08/04/2016	08/04/2016.	Objetivo. Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías del sistema de gestión.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basa en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Programa de auditoría, informes de auditoría de gestión.	Programas de Auditoría de Gestión. Informes de Auditoría de Gestión.	Unidad de Planificación y Calidad.
16	Procedimiento de Medición de la Satisfacción de Usuarios.	22/11/2014; Modificado el 12/09/2016	12/09/2016.	Objetivo. Medir la satisfacción de los usuarios.	Planificar e implementar los procesos de seguimiento, mediación, análisis y mejora necesarios en los procesos de su unidad organizativas, para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.	Encuesta de satisfacción, informe y reportes de acciones correctivas/preventivas.	Informe de Satisfacción.	Unidad de Planificación y Calidad.
17	Proceso de Planificación.	05/09/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Normar las actividades a realizar para la formulación del Plan Operativo Anual, estableciendo las responsabilidades de cada uno de los que intervienen en este proceso y a la vez facilitar el establecimiento de actividades que tributen al cumplimiento de objetivos del plan estratégico institucional.	Coordinar el diseño del Plan Estratégico y Operativo de la institución.	Plan operativo anual, seguimiento mensual, informe de resultados.	Planes Operativos Anuales. Informes (mensuales, de resultados).	Unidad de Planificación y Calidad.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
18	Proceso de revisión por la dirección.	1/7/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Especificar la metodología a seguir para realizar la revisión por la dirección con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Defensoría del Consumidor.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Ayudamemoria de revisión por la dirección.	Ayuda memoria de Revisión por la Dirección.	Unidad de Planificación y Calidad.
19	Proceso de Auditoría del Sistema de Gestión.	11/11/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías del sistema de gestión.	Definir los criterios de la auditoría de calidad, el alcance de la misma, su frecuencia y la	Planificación de auditoría, informe de auditoría.	Planificación de Auditorías. Informes de Auditorías.	Unidad de Planificación y Calidad.
20	Norma para Elaboración de Informes de Inspección.	03/04/2013; modificado el 19/01/2015.	19/01/2015.	Objetivo. Describir el contenido de los informes resultantes de la inspección realizados por el personal acreditado para desarrollar inspecciones a nivel nacional.	Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	Plan de inspección, informe de inspección.	Planes de Inspección. Informes de Inspección.	Unidad de Inspección.
21	Norma para Elaborar Planes de Inspección.	15/03/2013; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Describir la forma de elaborar los planes de inspección para verificar las disposiciones establecidas en la Ley de Protección, reglamentos y normas técnicas aplicables al sector de alimentos y bebidas.	Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	Plan de inspección.	Planes de Inspección.	Unidad de Inspección. Unidad de Seguridad y Calidad.
22	Procedimiento para la Formación del personal que realiza actividades de Inspección y de ensayo de laboratorio de cantidad de producto en pre empacados.	14/02/2013; modificado el 13/05/2016.	13/05/2016.	Objetivo. Establecer los lineamientos o pasos para la formación, supervisión y evaluación del personal relacionado a las actividades de inspección y de ensayo en el laboratorio de cantidad de producto en pre empacados para el cumplimiento de sus funciones.	Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado.	Evaluaciones sobre inspecciones, evaluaciones sobre ensayos de laboratorio, evaluaciones a supervisores o coordinadores, informes de evaluaciones.	Evaluaciones a Inspectores. Informes de inspectores. Evaluaciones a laboratoristas. Informes de evaluaciones a laboratoristas.	Unidad de Inspección. Unidad de Seguridad y Calidad.
23	Procedimiento de Gestión de Riesgo.	20/03/2013; modificado el 01/09/2016.	1/9/2016.	Objetivo. Identificar, minimizar y eliminar los posibles riesgos a la imparcialidad vinculada a las actividades de inspección y del Laboratorio de Calidad de Producto en Pre empacado de la Dirección de Vigilancia de Mercado y de la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor.	Vigilar la implementación de los planes de inspección.	Acta de inspección, Informes de inspección, evaluaciones de desempeño, quejas y reclamos; todos los anteriores documentos son utilizados para el análisis y de ser necesario completar el formulario de probabilidad e impacto de riesgos.	Formularios de Probabilidad e Impacto de Riesgos. Formularios de Probabilidad e Impacto de Riesgos.	Unidad de Inspección. Unidad de Seguridad y Calidad.
24	Instructivo de Seguridad en las Inspecciones.	05/11/2013; modificado el 19/01/2015.	19/01/2015.	Objetivo. Definir las instrucciones de seguridad para evitar contratiempos que afecten el desarrollo de las actividades de inspección, así como también que minimicen el riesgo a la integridad del equipo de inspección.	Vigilar la implementación de los planes de inspección.	No se generan documentos, porque son acciones que se deben cumplir por parte de las y los inspectores.	No aplica.	Unidad de Inspección. Unidad de Seguridad y Calidad.
25	Proceso de Inspecciones.	10/10/2013; modificado el 21/03/2017.	21/03/2017.	Objetivo. Establecer las directrices a seguir para gestionar los procesos de inspección y los de Seguridad y Calidad a fin de que el personal que participa en las actividades de inspección a nivel nacional, pueda realizar las inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas con relación a: precios, fecha de vencimiento, idioma de la información e información de derechos del consumidor; y contenido neto en productos pre empacados.	Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	Plan de inspección, informe de inspección, acta de inspección, destrucción o restitución de muestras.	Planes de Inspecciones. Actas de inspecciones. Informes de inspecciones. Expediente de destrucción y/o restitución de muestra.	Unidad de Inspección.
							Planes de Inspecciones. Actas de inspecciones. Informes de inspecciones. Expediente de destrucción y/o restitución de muestra.	Unidad de Seguridad y Calidad.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serías documentales	Unidad productora
26	Manual de Calidad.	10/10/2013; modificado el 19/01/2015.	19/01/2015.	Alcance y campo de aplicación. Describe el Sistema de Gestión, bajo el modelo de acreditación ISO/IEC 17020, el personal acreditado para desarrollar inspecciones a nivel nacional.	Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, basa en la norma internacional ISO 9001: 2008.	Instructivo de uso de centrífuga, instructivo para balanzas, instructivo de densímetro, inspecciones, informes, quejas, resoluciones, manual de calidad, política, manual de organización y funciones, norma general para elaboración de documentos, procedimientos para control de documentos, procedimiento para control de registro, procedimiento para control de documentos normativos, procedimiento revisión por la dirección, procedimiento de auditoría, procedimiento para acciones correctivas o preventivas, proceso de quejas, proceso sancionatorio.	Gestión de Calidad: Informes. Manuales. Instructivos. Normas. Procedimientos. Procesos.	Unidad de Planificación y Calidad.
27	Instructivo de uso y mantenimiento de centrífuga thermo científic sorvall legend X1.	24/06/2013.	24/06/2013.	Detalla el uso de la máquina que pone en rotación una muestra para acelerar por fuerza centrífuga la decantación o sedimentación de sus componentes o fases en función de su densidad(generalmente una sólida y una líquida).	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Bitácora de uso de equipo.	Bitácoras de uso de equipo.	Unidad de Seguridad y Calidad.
28	Instructivo de uso, disposición y mantenimiento de balanzas.	20/2/2013; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Mantener un control de los equipos de pesado en el Laboratorio de Cantidad de Producto en preempacados de la Defensoría del Consumidor.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Verificación de balanza, bitácora de uso de equipo.	Verificaciones de balanza. Bitácora de uso de equipo.	Unidad de Seguridad y Calidad.
29	Instructivo de uso del densímetro Mettler Toledo DA-100M.	20/2/2013; modificado el 13/07/2017.	13/7/2017.	Objetivo: Establecer la manera correcta de usar el densímetro y así tener mediciones correctas y fiables.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Bitácora de uso de equipo.	Bitácoras de uso de equipo.	Unidad de Seguridad y Calidad.
30	Instructivo de manejo de equipo defectuoso.	04/03/2013; modificado el 13/07/2016.	13/07/2016.	Objetivo: Identificar todo equipo defectuoso para prevenir su uso cuando sea encuentren en esta condición, hasta que sea reparado y calibrado.	Asegurar que se realice periódicamente la calibración de los equipos.	Bitácora de uso de equipo, inventario de equipos de laboratorio.	Bitácora de uso de equipo. Inventarios de equipo de laboratorio.	Unidad de Seguridad y Calidad.
31	Cálculo de incertidumbre de medición.	12/08/2016.	12/08/2016.	Objetivo: Establecer el procedimiento para calcular la incertidumbre en las mediciones que realiza el laboratorio de cantidad de producto en preempacado.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Formulario de datos crudos del cálculo de incertidumbre, hojas de cálculo de la incertidumbre de medición.	Formularios de cálculo de incertidumbres. Hojas de cálculo de incertidumbre.	Unidad de Seguridad y Calidad.
32	Instructivo de validación de Informe de la verificación de cumplimiento e incumplimiento de la muestra en volumen y peso.	04/03/2013; modificado el 01/9/2016.	1/09/2016.	Objetivo. Define los pasos para evitar contratiempos y errores que afecten la validación del informe de verificación de cumplimiento e incumplimiento de la muestra en volumen y peso.	Participar en la formulación y actualización de Reglamentos y Normas Técnicas.	Formulario de criterios de calidad a evaluar en la validación de informe de verificación, formulario de prueba de validación de informe de verificación en muestra de volumen y en peso.	Formularios de validación de informes.	Unidad de Seguridad y Calidad.
33	Norma de Manejo Seguro, almacenamiento, uso y mantenimiento preventivo de equipo de medición.	07/03/2013.	21/07/2016.	Objetivo: Describe la forma de proceder para el manejo seguro, almacenamiento y uso del equipo de medición utilizando para la verificación la cantidad de producto preempacado de la Defensoría del Consumidor.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Etiquetas de estados de los equipos, no es un documento propiamente sino una señalización para identificar el estado del equipo: calibrado, fuera de uso, retirado.	No aplica.	Unidad de Seguridad y Calidad.
34	Norma de Instalaciones y condiciones ambientales del laboratorio.	24/06/2013; modificado el 13/07/2016.	26/07/2016.	Objetivo: Describir en forma sucinta lo relacionado con las instalaciones del laboratorio de cantidad de producto en preempacado de la Defensoría del Consumidor.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	No genera documentación porque son acciones de seguridad que se realizan.	No aplica.	Unidad de Seguridad y Calidad.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
35	Procedimiento de manejo y almacenamiento de muestras.	030/4/2016; modificado el 13/07/2016.	26/07/2016.	Objetivo. Describe los procesos para el manejo y almacenamiento de las muestras verificadas en el laboratorio de cantidad de producto preempacado.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Es una actividad la que se realiza, según el instructivo, porque los productos previamente son retirados de los establecimientos por medio del acta de inspección, con el almacenamiento va una copia de dicha acta.	No aplica.	Unidad de Seguridad y Calidad.
36	Procedimiento de Calibración de Equipos.	07/03/2013, modificado el 13/07/2016.	13/07/2016.	Objetivo: Describir las pautas para la realización de la calibración de los equipos para asegurar que estén en perfecto estado de uso, la utilización adecuada y proporcionar medidas fiables y asegurarse que las decisiones tomadas en base estas últimas son enteramente satisfechas.	Asegurar que se realice periódicamente la calibración de los equipos.	Formulario de calibración de equipos.	Calibraciones de equipos.	Unidad de Seguridad y Calidad.
37	Procedimiento de Validación de Método.	12/08/2016.	25/08/2016.	Objetivo: Describir el mecanismo para realizar la validación de los métodos que realiza el laboratorio.	Documentar las instrucciones relativas a la planificación de las inspecciones, a las técnicas de muestreo e inspección.	Protocolo de validación del método, informe de resultado de validación de método, formulario de datos crudos para el cálculo de respetabilidad y precisión intermedia, formulario de cálculo de respetabilidad y precisión intermedia.	Protocolos de validación del método. Informe de resultado de validación.	Unidad de Seguridad y Calidad.
38	Procedimiento Control de Trabajo no Conforme.	12/08/2016.	25/08/2016.	Objetivo: Establecer el procedimiento para identificar y controlar el trabajo no conforme relacionado a las actividades de ensayo y a las actividades de gestión.	Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los reglamentos y normas técnicas.	Registro de trabajo no conforme.	Registros de trabajos no conformes.	Unidad de Seguridad y Calidad.
39	Procedimiento de aseguramiento de la calidad de los resultados.	12/08/2016.	12/08/2016.	Objetivo: Establecer los lineamientos para el control de la calidad de los resultados que permitan realizar el seguimiento de la validez de los ensayos llevados a cabo.	Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los reglamentos y normas técnicas.	Planificación en la participación de ensayo de aptitud, formulario de control de la calidad de los ensayos, prueba de aptitud para los analistas.	Planificaciones Participaciones de ensayo de aptitud. Controles de calidad de los ensayos. Pruebas de aptitud de los analistas.	Unidad de Seguridad y Calidad.
40	Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores.	27/04/2015.	27/04/2015.	Objetivo: Garantizar que los proveedores cuenten con la capacidad para suministrar bienes y/o servicios de acuerdo a los requisitos establecidos por la Defensoría del Consumidor.	Cumplir las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidas por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC), y ejecutar todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de ley.	Base de datos de proveedores, evaluación de proveedores.	Bases de datos de proveedores. Evaluaciones de proveedores.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
41	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	01/04/2013; Modificada el 19/08/2016.	19/08/2016.	Objetivo: Establece los lineamientos necesarios para adquirir bienes, obras y servicios en la Defensoría del Consumidor.	Ejecutar procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la ley; para lo cual llevará un expediente de todas las actuaciones, del proceso de contratación, desde el requerimiento de la unidad solicitante hasta la liquidación de la obra, bien o servicio.	Expedientes de libre gestión: requisición de bienes y servicios, especificaciones técnicas o términos de referencia, ofertas, cuadro comparativo de ofertas, orden de compra de bienes, servicios o contratos originales, compromiso presupuestario, orden de inicio, copia de garantía de cumplimiento, informes de seguimiento de contratos, copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo, copia de garantía de buena obra, copia de garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes; Expediente de licitación pública: requisición de bienes y servicios, bases de licitación, copia de anuncio de periódico, copia de acuerdo de nombramiento de CEO, cuadro control de descarga o venta de bases de licitación, cuadro de control de recepción de ofertas, actas de apertura de ofertas, informe de la CEO, solvencias, orden de compra de bienes y servicios o contrato original, compromiso presupuestario, ordenes de inicio, copia de garantía de fiel cumplimiento, informes de seguimiento de contratos, copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo, copia de garantía de buena obra, copia de garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes; expediente de contratación directa: requisición de bienes y servicios, términos de referencia, cuadro de control de recepción de ofertas, cuadro comparativo de ofertas, solvencias, orden de compra de bienes y servicios o contratos originales, compromiso presupuestario, orden de inicio, copia de garantía de fiel cumplimiento, informes de seguimiento de contratos, copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo, copia de garantía de buena obra, copia de garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes.	Expedientes de libre gestión. Expediente de licitación pública. Expediente de contratación directa.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.
42	Proceso de Adquisiciones y contrataciones.	05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios para adquirir bienes, obras y servicios en la Defensoría del Consumidor.	Ejecutar procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de la ley; para lo cual llevará un expediente de todas las actuaciones, del proceso de contratación, desde el requerimiento de la unidad solicitante hasta la liquidación de la obra, bien o servicio.	Establece el esquema o pasos que conlleva la adquisición o contratación a nivel institucional, los documentos que se ven involucrados están ya mencionados en el "Procedimiento de adquisición o contratación.	No aplica.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.
43	Procedimiento Manejo de Control de Materiales y Suministros en Almacén.	17/02/2014.	17/02/2014.	Objetivo: Establece los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.	Velar por el buen uso y mantenimiento de equipos, instalaciones y demás infraestructura de la Defensoría.	Copia de orden de compra, copia de contrato, copia de requisición de compra de bienes y servicios, copia de compromiso presupuestario, acta de recepción, requisición de materiales y suministros de oficina, hoja de trabajo de toma de inventario, acta de realización de inventario de existencias.	Expediente de ingreso de material (Copia de orden de compra, copia de contrato, copia de requisición de compra de bienes y servicios, copia de compromiso presupuestario, acta de recepción). Requisiciones de materiales y suministros de oficina. Hojas de trabajo de toma de inventario. Actas de realización de inventario de existencias.	Unidad de Logística.
44	Procedimiento General de Solicitud de Transporte.	01/04/2013; modificado el 23/03/2017.	23/03/2017.	Objetivo: Definir la forma en que se debe realizar la solicitud de transporte en la Defensoría del Consumidor.	Planificar y coordinar el transporte para diligencias, misiones oficiales o visitas de campo, nacionales y fuera del territorio nacional.	Solicitud de transporte, reporte de transporte por direcciones.	Solicitudes de transporte. Reportes de transportes.	Unidad de Logística.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
45	Procedimiento general de mantenimiento de infraestructura.	19/08/2014; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo: Establece la metodología para gestionar los servicios de mantenimiento de infraestructura en la Defensoría del Consumidor.	Velar por el buen uso y mantenimiento de equipos, instalaciones y demás infraestructura de la Defensoría.	Hoja de rutina de limpieza, cuadro de control de solicitudes de mantenimiento, programa de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, reporte de servicio de mantenimiento, programa de visita de proveedores.	Hojas de servicio. Controles de limpieza. Programas de mantenimiento y de visita de proveedores.	Unidad de Logística.
46	Procedimiento general de solicitud de combustible.	21/07/2015.	21/7/2015.	Objetivo: Definir la forma en que se debe realizar el requerimiento y distribución de combustible en la Defensoría del Consumidor.	Coordinar y supervisar el uso de vales de gasolina, revisar su procedimiento de distribución y documentación y administrar el respectivo sistema.	Requisición y liquidación de cupones de combustible, bitácora de recorrido, libro control de caja fuerte de cupones de combustible, control de distribución de combustible, informe de consumo de combustible.	Requisiciones y liquidación de cupones de combustible. Bitácoras de Recorrido. Libros control de caja fuerte de cupones de combustible. Informe de consumo de combustible mensual.	Unidad de Logística.
47	Procedimiento Control de Activo Fijo.	07/12/2012; modificado el 14/03/2016.	04/04/2016.	Objetivo: Establece los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.	Coordinar la administración del activo fijo institucional.	Expediente de recepción de bienes: copias de órdenes de compra o contrato, copia de requisición de compra de bienes y servicios, copia de asignación presupuestaria, copia de oferta de proveedor, copia de la factura, acta de recepción; formulario de movimiento de activo fijo; formulario de reparación de activo fijo; requisición de bienes y servicios; formulario permiso de portación de mobiliario y equipo.	Actas de asignación de activo fijo. Expedientes de recepción de bienes. Movimientos de activo fijo. Reparaciones de activo fijo. Requisiciones de bienes y servicios. Permisos de portación de mobiliario y equipo.	Unidad de Logística.
48	Proceso de Transporte.	12/11/2013; modificado el 23/03/2017.	23/03/2017.	Objetivo: Definir la forma en que se debe realizar la solicitud de transporte en la Defensoría del Consumidor.	Planificar y coordinar el transporte para diligencias, misiones oficiales o visitas de campo, nacionales y fuera del territorio nacional.	Esquema de la planificación del transporte, por lo que no se genera documentos.	No aplica.	Unidad de Logística.
49	Norma General para la Protección y Seguridad de los Bienes.	14/02/2014.	14/02/2014.	Objetivo: Establecer un marco de acción para la protección de los bienes institucionales, implementando medidas de control que garanticen la integridad de los mismos y definir las normas para la contratación de seguros sobre los activos fijos, en concordancia con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.	Gestionar el suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de las oficinas centrales y oficinas regionales.	Contrato de seguro; acta de asignación de equipo; informe de deducción de responsabilidades; plan de mantenimiento preventivo.	Seguimiento de contratos. Informes de deducción de responsabilidades.	Unidad de Logística.
50	Procedimiento inspección en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas con relación a precios, fecha de vencimiento, idioma de la información e información de derechos del Consumidor.	08/02/2013; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo: Verifica el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor por parte de establecimientos que comercializan alimentos y bebidas, a nivel nacional.	Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	Credencial de inspector; acta de inspección; acta de destrucción; formulario de inspección.	Credenciales de inspectores. Formularios de inspección.	Unidad de Inspección.
51	Procedimiento constatación de hechos.	18/11/2015; modificado el 04/01/2016.	04/01/2016.	Objetivo: Institucionaliza el protocolo de procedimiento de constatación de hechos en la Defensoría, las cuales servirán de insumos para la construcción de un caso colectivo, avenimiento o conciliación.	Coordinar la elaboración y actualización de los procedimientos para la constatación de hechos y sondeos de precios.	Acta de inspección general, actas de inspección para suministros de agua; formulario de casos colectivos sector de la construcción; formulario de caso colectivo de lotificaciones; formulario de casos colectivos de agua.	Actas de inspección. Formulario de casos colectivos.	Unidad de Inspección.
52	Procedimiento destrucción de producto alimenticio vencido.	17/04/2013; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo: Establece los pasos para la destrucción de productos alimenticios vencidos encontrados en las inspecciones realizadas por denuncia u oficio.	Socializar los resultados de la implementación de los planes de inspección realizados.	Acta de destrucción de producto vencido; Formulario de criterios de calidad a evaluar en acta de destrucción; formulario para inspecciones de fecha de vencimiento.	Acta de destrucción de producto vencido (se les anexa los formularios).	Unidad de Inspección.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
53	Procedimiento Asesoría Jurídica.	16/12/2013.	16/12/2013.	Objetivo. Simplificar el mecanismo para realizar opiniones jurídicas.	Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el quehacer institucional.	Propuesta de respuesta; memorando de respuesta; carta de Dirección Jurídica de respuesta; carta de Presidencia de respuesta; correo electrónico de respuesta.	Correspondencia.	Dirección Jurídica.
54	Procedimiento Revisión de Contratos.	05/06/2014.	05/06/2014.	Objetivo. Facilita y uniforma el procedimiento interno de revisión de contratos, para que cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores.	Elaborar y autorizar los instrumentos públicos o auténticos de la Defensoría del Consumidor.	Control de ingreso de documento; control de revisión de contrato; carta de notificación; acta de observación u opinión; acta de reiteración de observaciones; resolución de inicio; resolución de archivo; resolución de utilización de formularios o depósitos; acta de trámite concluido.	Controles de ingresos de documentos. Controles de revisión de contrato.	Dirección Jurídica.
55	Procedimiento Representación Judicial.	11/10/2013; modificado el 29/07/2015.	29/07/2015.	Objetivo. Facilita el procedimiento de representación judicial que le compete a la Presidenta de la Defensoría.	Supervisar la asignación de los casos en los que los(as) consumidores solicitan representación judicial.	Solicitud de representación judicial; expediente de representación judicial; acta de acuerdo prejudicial; acta de conformidad con las condiciones de representación judicial; acta de no conformidad con las condiciones de representación judicial; bitácora de casos de representación judicial.	Expediente de representación judicial.	Dirección Jurídica.
56	Proceso Asesoría Jurídica.	11/10/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Simplificar el mecanismo para realizar asesorías jurídicas.	Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el que hacer institucional.	Esquema del procedimiento de las asesorías, no refleja documentos.	No aplica.	Dirección Jurídica.
57	Norma Conformación y Foliación de Expediente.	13/03/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Conformar expedientes con su debida foliación, mediante el establecimiento de los requisitos y pasos a seguir en los Centros de Solución de Controversias, Dirección, Gerencias, Unidades y en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	Participar en la elaboración y/o actualización de los documentos normativos.	Hoja de control; rectificación de números de folio; devolución de expedientes sin foliar; constancia de foliación de expedientes; autorización de rectificación por enmendadura, modificación y entrelineado; autorización de reposición de expediente; acta firmada por quien cesa en sus funciones y firma del jefe inmediato.	Foliación de expedientes.	Todas las unidades administrativas.
58	Procedimiento para Evaluar el Clima Organizacional.	30/01/2017.	30/01/2014.	Objetivo: Define los lineamientos para medir la satisfacción del personal con relación al clima organizacional y así conocer la percepción de los empleados.	Elaborar y/o gestionar el proceso de evaluación de clima organizacional.	Reporte de acciones preventivas/correctivas; encuesta para evaluar el clima organizacional; informe de resultados.	Reportes de acciones preventivas/correctivas. Encuestas del clima organizacional. Informes de resultados.	Unidad de Talento Humano.
59	Procedimiento de Trámite de solicitud de permisos personales.	28/02/2014.	28/02/2014.	Objetivo. Establecer los lineamientos necesarios para tramitar las solicitudes de permisos personales de los empleados.	Administrar y gestionar el sistema de compensaciones y prestaciones de la organización.	Formulario para el permiso del personal.	Expedientes de permisos.	Unidad de Talento Humano.
60	Procedimiento de Evaluación del Desempeño.	08/05/2015.	08/05/2015.	Objetivo. Establece los lineamientos necesarios para medir el desempeño de los empleados y así detectar necesidades de formación.	Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la institución.	Evaluación del desempeño.	Expediente de persona.l	Unidad de Talento Humano.
61	Procedimiento de Inducción.	06/05/2015.	06/05/2015.	Objetivo. Proporciona al nuevo empleado información general de la institución, del Sistema de Gestión de la Calidad y del puesto de trabajo para una mejor adaptación.	Coordinar proceso de inducción.	Constancia de inducción; formulario del sistema de información de recurso humano; solicitud de empleo; declaración jurada; evaluación de la inducción.	Expediente de personal.	Unidad de Talento Humano.
62	Procedimiento de Contratación de Talento Humano.	09/08/2016.	09/08/2016.	Objetivo. Establece los lineamientos para realizar el reclutamiento y la selección del talento humano que cumpla con las competencias definidas en el perfil del puesto establecido para las nuevas plazas o vacantes.	Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.	Solicitud de autorización para proceso de selección de personal; memorando de aprobación de presidencia de la contratación; cuadro de evaluación del comité evaluador; currículo de persona seleccionada; prueba de conocimiento.	Proceso de selección de personal.	Unidad de Talento Humano.

ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serías documentales	Unidad productora
63	Procedimiento de Medición de Eficiencia de la Formación.	20/09/2013; modificado el 13/07/2017.	20/09/2013.	Objetivo. Establece los lineamientos necesarios para realizar la mediación de la eficiencia de la formación recibida por el personal, según el plan de capacitaciones.	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, respecto a los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño.	Evaluación de la eficacia de la formación.	Capacitaciones.	Unidad de Talento Humano.
64	Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.	10/10/2013; modificado el 17/11/2016.	17/11/2016.	Objetivo. Establecer los lineamientos para la elaboración, aprobación y ejecución del Plan de capacitación institucional, para contribuir al fortalecimiento de competencias del personal.	Administrar el proceso de formación y capacitación del personal.	Cuadro de identificación de necesidades de capacitación; cronograma del plan de capacitaciones.	Capacitaciones.	Unidad de Talento Humano.
65	Manual de Bienvenida de la Defensoría del Consumidor.	20/03/2014.	20/03/2014.	Brinda información general sobre las funciones y áreas de la Defensoría.	Coordinar proceso de inducción.	Instrumento que describe las generalidades de la Defensoría.	No aplica.	Unidad de Talento Humano.
66	Proceso de Talento Humano.	07/10/2014; modificado el 07/10/2017.	07/10/2017.	Objetivo. Define los subproceso que se realizan para gestionar el talento humano.	Asegurar que los procesos de: selección, capacitación y evaluación del personal se planifiquen en función a las competencias necesarias para alcanzar la conformidad de los objetivos organizacionales.	Describe los diversos proceso que competen a la unidad, pero no se detallan los documentos.	No aplica.	Unidad de Talento Humano.
67	Procedimiento de Respaldo de base de datos.	10/10/2013; modificado el 19/01/2015.	19/01/2015.	Objetivo. Establece los lineamientos necesarios para realizar el respaldo de las bases de datos, para proteger los recursos y asegurar la continuación y el establecimiento oportuno de los sistemas de información, en casos de desastres y cualquier otro evento.	Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información.	Formulario de respaldo de bases de datos en cinta magnética; formulario de registro de entrada de maleta de seguridad; entrega de cintas.	Respaldo de bases de datos.	Gerencia de Sistemas informáticos.
68	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Recurso Informático.	10/10/2013; modificado el 24/11/2015.	24/11/2015.	Objetivo. Establece los lineamientos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del recurso informático, para mantenerlo en óptimas condiciones de operación y prolongar su vida útil.	Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información.	Plan de mantenimiento preventivo de recurso informático; formulario para traslado de activo fijo por separación; hoja de mantenimiento preventivo; lista de control de mantenimiento preventivo.	Mantenimiento preventivo de recursos informáticos.	Gerencia de Sistemas informáticos.
69	Proceso de Sistemas Informáticos.	11/10/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Simplificar el mecanismo de soporte y respaldo.	Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información.	Describe los diversos proceso que competen a la unidad, pero no se detallan los documentos.	No aplica.	Gerencia de Sistemas informáticos.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Administración

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serías documentales	Unidad productora
70	Norma General de Respaldo de Documentos Escaneados y Archivados ubicados en los equipos asignados a empleados de la Institución.	18/12/2013; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Establece los lineamientos necesarios para realizar el respaldo de documentos escaneados y archivos que se encuentran en las computadoras asignadas a los empleados, para efectos de proteger la información y asegurar la continuidad y el restablecimiento oportuno de los Sistemas de Información, en caso de eventos que pudieran interrumpir el logro de los objetivos institucionales.	Supervisar el proceso de elaboración, actualización y mantenimiento de aplicaciones informáticas de soporte de programas, bases de datos y sistemas de información.	Establece el procedimiento a seguir para ejecutar los respaldos de documentos en las computadoras.	No aplica.	Gerencia de Sistemas Informáticos.
71	Procedimiento para la realización de Servicio Social en la Defensoría del Consumidor.	24/01/2014.	24/01/2014.	Objetivo. Establece lineamientos para gestionar el apoyo de los estudiantes de servicio social en proyectos específicos institucionales.	Coordinar la identificación de necesidades de cooperación para la concreción de proyectos, según plan estratégico y compromisos asumidos por el Gobierno y la Defensoría.	Solicitud de proyecto de apoyo externo voluntario; control de asistencia; informe sobre el desempeño del proyecto en servicio social.	Servicio social.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
72	Procedimiento General de la Unidad Ambiental.	17/07/2014; modificado el 21/3/2017.	31/03/2017.	Objetivo. Promueve la cultura de la separación y recuperación de desechos que posean valor de aprovechamiento generados en la Defensoría.	Promover las políticas, planes, proyectos y acciones ambientales en la institución.	Describe las acciones de las y los empleados deben realizar para la separación de desechos.	No aplica.	Unidad Ambiental.
73	Instructivo Organización de los Archivos de Gestión.	16/1/2013; modificado 16/8/2017.	16/08/2016.	Objetivo. Organizar los documentos generados o recibidos en los Archivos de Gestión como parte del Sistema Institucional de Archivos.	Diseñar y elaborar la guía de organización del archivo y del sistema de clasificación y catalogación institucional.	Cuadro de control de documentos; creación, modificación o eliminación de serie documental; hoja de transferencia de documentos; tabla de retención documental; acta de transferencia de documentos; cuadro de monitoreo a la digitalización documental.	Archivo de Gestión.	Todas las unidades administrativas.
74	Instructivo Organización del Archivo Central.	16/01/2013; modificado el 16/08/2017.	16/08/2016.	Objetivo. Organizar, conservar y custodiar los documentos que son transferidos al Archivo Central de acuerdo al ciclo vital de dichos documentos.	Diseñar y elaborar la guía de organización del archivo y del sistema de clasificación y catalogación institucional.	Cuadro de clasificación documental institucional; acta de eliminación documental; ficha de préstamo documental.	Archivo Central.	Dirección de Administración.
75	Instructivo para la Eliminación Documental.	16/08/2016.	16/08/2016.	Objetivo. Eliminar la documentación que ha completado su Ciclo Vital en el Archivo de Gestión, Archivo Central y/o Periférico.	Diseñar y elaborar la guía de organización del archivo y del sistema de clasificación y catalogación institucional.	Acta de disposición final de la documentación.	Disposiciones finales de documentos.	Dirección de Administración.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Servicio

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
1	Constitución de la República de El Salvador.	15/12/1983.	16/12/1983.	Art. 101. Dispone que el orden económico que debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.	Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.	Los que establece la Ley de Protección al Consumidor.	No aplica.	Todas las unidades administrativas.
2	Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.	22/12/2015.	2006	Principios generales. Establece que le corresponde a los gobiernos formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y la protección del medio ambiente.	Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.	Los que establece la Ley de Protección al Consumidor.	No aplica.	Todas las unidades administrativas.
3	Ley de Protección al Consumidor.	18/08/2005; reformada el 15/02/2013.	15/02/2013.	Art. 1. El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.	Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.	Denuncias de consumidores, inspecciones, educación en consumo, sanciones, avenimiento, conciliación.	Las que resultan de la normativa aplicable para cada unidad administrativa.	Todas las unidades administrativas.
4	Reglamento de Ley de Protección al Consumidor.	12/05/2006; modificado el 05/05/2015.	05/05/2015.	Art. 1. El presente Reglamento tiene por objeto la ejecución y desarrollo de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección al Consumidor.	Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.	Denuncias de consumidores, inspecciones, educación en consumo, sanciones, avenimiento, conciliación.	Las que resultan de la normativa aplicable para cada unidad administrativa.	Todas las unidades administrativas.
5	Procedimiento General para la Atención de Casos Colectivos.	07/07/2014.	07/07/2014.	Propósito. Estable el marco de acción para la atención ágil y oportuna de los casos de interés colectivos y difusos para la protección efectiva de las personas consumidoras.	Tramitar la remisión de casos al Tribunal Sancionador.	Denuncia, inspecciones	Expedientes de casos colectivos	Tribunal Sancionador
6	Política de transparencia.	Junio 2010.	Junio 2010.	Instrumento orientador del compromiso institucional de garantizar la probidad, transparencia y rendición de cuentas para la población salvadoreña.	Velar por la aplicación y cumplimiento de la política de transparencia al interior de la institución.	Queja; denuncias; rendición de cuenta; memoria de labores; informe de gestión; probidad; capacitación.	Quejas. Reclamos. Rendiciones de Cuentas. Memorias de Labores. Informes de Gestión. Informes Financieros. Atención de denuncias. Expedientes de denuncias. Probidad. Capacitaciones.	Unidad de Transparencia. Unidad de Planificación. Unidad Financiera. Atención Telefónica. Centro de Solución de C. Unidad de Talento Humano



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Servicio

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
7	Política Nacional de Protección al Consumidor.	15/03/2010.	15/03/2010.	Integra acciones con instituciones públicas que brindan diversos servicios a la ciudadanía.	Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.	Denuncia de consumo; participación ciudadana; programas de educación en consumo; correspondencia.	Expedientes de casos. Acreditaciones de Asociaciones de consumidores. Programas de Educación en Consumo. Correspondencia.	Centro de Solución de Controversias. Dirección de Ciudadanía y Consumo.
8	Procedimiento General de Atención a Denuncias, Avisos de Infracción y Requerimientos de Información (ordenes de trabajo).	10/04/2014; modificado el 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Describe los requisitos y pasos a seguir por la Dirección de Vigilancia de Mercado y la Dirección de Descentralización para atender las denuncias, avisos de infracción y requerimiento de información.	Verificar el proceso de vigilancia de cumplimiento de las Normas Obligatorias Salvadoreñas.	Aviso de infracción; informe de gestión al aviso de infracción.	Avisos de infracción.	Dirección Centro Solución de Controversias. Dirección de Vigilancia de Mercado.
9	Procedimiento de Inspección de contenido neto en productos pre empacados.	19/04/2013; modificado el 01/09/2016.	01/09/2016.	Objetivo. Verificar el contenido neto de los alimentos y bebidas pre empacados que se comercializan en el mercado nacional a través del análisis de la cantidad real.	Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.	Establece las acciones que el personal de inspección debe proceder para la correcta ejecución de la inspección.	No aplica.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
10	Procedimiento Satisfacción del Cliente del laboratorio.	12/08/2016.	12/08/2016.	Objetivo: Establecer las actividades que se realizan para evaluar la satisfacción del cliente en relación al cumplimiento de sus necesidades con respecto a los servicios proporcionados por el Laboratorio de Calidad de Producto en Pre empacado, con el fin de mejorar la calidad del mismo.	Asegurar que se desarrollen los métodos y procedimientos para llevar a cabo las inspecciones.	Encuesta de satisfacción del cliente de laboratorio.	Encuestas de satisfacción a Clientes de laboratorio.	Unidad de Seguridad y Calidad.
11	Procedimiento de Revisión de pedidos y las condiciones de la realización de servicios de laboratorio.	12/08/2016.	12/08/2016.	Objetivo: Revisa las solicitudes de pedidos requeridos por la jefatura de Seguridad y Calidad para garantizar los ensayos de calidad de producto en pre empacado en unidades de volumen sean atendidos oportunamente, teniendo en cuenta la capacidad instalada en el laboratorio.	Verificar el proceso de vigilancia del cumplimiento de los Reglamentos y Normas Técnicas.	Formulario de pedidos de servicio de laboratorio.	Formularios de servicio de laboratorio.	Unidad de Seguridad y Calidad.
12	Procedimiento Gestión de quejas, sugerencias y comentarios.	10/10/2013; modificado 18/05/2017.	18/05/2017.	Objetivo. Recibe, analiza, gestiona, responde, registra, toma acciones y da seguimiento a las quejas, sugerencias, comentarios.	Administrar los procesos de denuncias/quejas con base al manual de procedimientos pertinentes.	Queja; sugerencia; comentario.	Quejas. Sugerencias. Comentarios.	Unidad de Acceso a la Información Pública.
13	Proceso Quejas.	28/01/2014.	28/01/2014.	Objetivo. Recibir, gestionar y registrar las quejas; remitirlos a las Unidades Administrativas de la Defensoría involucradas para su atención correspondiente y ofrecer seguimiento a la respuesta que se brinde.	Administrar los procesos de denuncias/quejas con base al manual de procedimientos pertinentes.	Queja.	Quejas.	Unidad de Acceso a la Información Pública.
14	Proceso Sancionatorio.	05/01/2015.	05/01/2015.	Objetivo. Prestar servicio de calidad y calidez a los consumidores en estricta observancia a lo dispuesto en la normativa legal.	Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor.	Denuncia de consumo.	Expediente de denuncia.	Tribunal Sancionador.
15	Procedimiento General de Ciudadanía y Consumo.	16/06/2015.	16/06/2015.	Objetivo. Promueve la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses, por medio de la creación de Asociaciones de Consumidores y Consumidoras.	Fomentar la creación de organizaciones de consumidores y promover su acreditación ante la Defensoría.	Estatutos de la asociación; acta de elección de junta directiva; escritura de constitución de la asociación; solicitud de acreditación.	Acreditaciones de asociaciones de consumidores.	Dirección de Ciudadanía y Consumo.



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sección: Servicio

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
16	Proceso de Atención de Controversias de Consumo.	12/01/2015.	12/01/2015.	Objetivo. Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de controversias.	Recibir solicitudes de atención de los consumidores por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor.	Reclamos de consumo.	Denuncias de consumo.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
17	Control de Producto o Servicio no Conforme.	29/10/2015.	29/10/2015.	Objetivo. Asegura que los productos o servicios no conformes se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.	Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a su unidad administrativa no alcance los resultados esperados.	Bitácora de producto o servicio no conforme.	Bitácoras de producto o servicio no conforme.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
18	Manual de Clasificación de Atenciones.	30/06/2014; modificado el 21/6/2017.	21/5/2017.	Alcance y campo de aplicación. Clasifica las atenciones recibidas a los consumidores por medio de criterios objetivos por tipos, formas de recepción, sectores categorías y motivos de las atenciones brindadas.	Llevar un exacto registro sobre los casos tramitados en el Centro de Solución de Controversias.	Reclamo o denuncia de consumo.	Expediente de denuncia.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
19	Instructivo para Brindar Atención Presencial.	29/10/2015.	29/10/2015.	Objetivo. Recepción y registro de atenciones brindadas por la Defensoría a través de los Centros de Solución de Controversias, o por otra unidad que coyunturalmente ejecute el proceso de Atención de Controversias de Consumo.	Recibir en forma eficiente y con calidad humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores.	Constancia de recepción; constancia de asesoría; constancia de recepción de reclamo; constancia de recepción de asesoría.	Asesorías. Expedientes de denuncia.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
20	Instructivo para Calificar Procedencia y Realizar Avenimiento.	29/10/2015.	29/10/2015.	Objetivo. Planea los lineamientos para el análisis de la procedencia de un reclamo y para la ejecución de la etapa de avenimiento, a través de los Centros de Solución de Controversias de Consumo.	Disponer los recursos para los procesos de avenimiento.	Datos de avenimiento; acta de avenimiento.	Expedientes de denuncia.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
21	Instructivo para Realizar Conciliación.	29/10/2015.	29/10/2015.	Objetivo. Brinda los lineamientos generales para ejecutar la etapa de conciliación por la Defensoría a través de los Centros de Solución de Controversias o por cualquier unidad que coyunturalmente ejecute el Proceso de Atención de Controversias de Consumo.	Controlar la realización de los procesos de conciliación, mediación y arbitraje.	Convocatorias para audiencias de conciliaciones; acta de resultado de conciliación; Acta de seguimiento de acuerdo otorgado en audiencia conciliatoria; remisión al Tribunal Sancionador; constancia de notificación personal; constancia de notificación por medios técnicos.	Expedientes de denuncia.	Dirección de Centro Solución de Controversias.





ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
Sección: Hacienda y Finanzas

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Serie documentales	Unidad productora
1	Ley de Protección al Consumidor.	18/8/2005; reformada el 15/02/2013.	15/02/2013.	Art. 89. La Defensoría del Consumidor cuenta con un presupuesto especial y su propio sistema de salario.	Garantizar el sistema de operación, administración e información de la Defensoría del Consumidor.	Presupuesto; proyectos presupuestarios.	Presupuestos. Proyectos presupuestarios.	Unidad Financiera Institucional.
2	Medidas de austeridad.	21/05/2012.	21/05/2012.	Son acciones que llevan a la implementación de medidas que garantizan el uso racional y eficiente de nuestros recursos.	Implementar medidas que garanticen el uso racional y eficiente de los recursos públicos.	Medida de austeridad.	Medidas de austeridad.	Dirección de Administración. Unidad Financiera Institucional.



