



# Defensoría del Consumidor

## REGLAMENTO INTERNO



## LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR,

### CONSIDERANDO:

I. Que mediante Decreto Legislativo No. 776, de fecha 18 de agosto del año dos mil cinco, publicado en el Diario Oficial No. 166, Tomo No. 368, del 8 de septiembre de ese mismo año, se emitió la Ley de Protección al Consumidor;

II. Que de conformidad al Art. 61 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor 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;

III. Que según el Art. 65 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría de Consumidor determinará su estructura administrativa y el funcionamiento de cada dependencia en un reglamento interno;

IV. Que en fecha 8 de diciembre de 2008, la Presidenta de esta Institución emitió el Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor;

V. Que con fecha 14 de febrero de 2011, se modificó el referido Reglamento atendiendo a los cambios en el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor, producto de la implementación del nuevo plan estratégico táctico, lo cual implicó cambios en la estructura organizativa de la institución y en las atribuciones de cada dependencia, en concordancia con los nuevos requerimientos;

VI. Que con fecha 2 de febrero de 2012, se modificó el referido Reglamento atendiendo a los cambios en el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor, producto de la implementación del nuevo plan estratégico táctico, lo cual implicó cambios en la estructura organizativa de la institución y en las atribuciones de cada dependencia, en concordancia con los nuevos requerimientos;

VII. Que mediante acuerdo número 2 de la Presidencia de la Institución de fecha 5 de enero de 2012, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que se realiza adecuación del Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada; y

VIII. Que mediante acuerdo número 72 de la Presidencia de la Institución de fecha 26 de agosto de 2016, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada

### POR TANTO:

De conformidad con lo dispuesto en los Artículos 61, 62, 63, y 65 de la Ley de Protección al Consumidor, la Presidenta de la Defensoría del Consumidor

### ACUERDA:

Emitir el siguiente Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.



## REGLAMENTO INTERNO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- El presente reglamento tiene por objeto establecer la estructura organizativa y funcionamiento de la Defensoría del Consumidor, en adelante "La Defensoría", conforme a lo dispuesto en el Art. 65 de la Ley de Protección al Consumidor, en adelante "la Ley".

Art. 2.- Este reglamento será de aplicación a todas las unidades organizativas de La Defensoría.

Art. 3.- La estructura y dependencia jerárquica de las diferentes direcciones, gerencias y unidades se determinará en el presente reglamento y se reflejará por medio del organigrama que al efecto emita el (la) Presidente(a).

Art. 4.- La Defensoría contará con manuales aprobados por el (la) Presidente(a), para regular materias específicas, tales como un Manual de Organización y Funciones, y un Manual de Procedimientos, entre otros.

### CAPÍTULO II DE LA ESTRUCTURA DE DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN

Art. 5.- La Defensoría, para cumplir con los objetivos y atribuciones que le señalan la Ley y su reglamento, así como el ordenamiento interno legal vigente, cuenta con los siguientes órganos de dirección: a) Presidencia; b) Consejo Consultivo; y c) Tribunal Sancionador.

La Defensoría contará con las siguientes unidades staff de la Presidencia:

- a) Asesoría;
- b) Unidad de Auditoría Interna;
- c) Unidad Financiera Institucional;
- d) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia;
- e) Unidad de Planificación y Calidad;
- f) Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales; y,
- g) Unidad de Comunicaciones.
- h) Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.
- i) Unidad Ambiental.
- j) Unidad de Equidad e Inclusión.

Así mismo, La Defensoría contará con las siguientes direcciones:

- a) Dirección de Vigilancia de Mercado;
- b) Dirección de Ciudadanía y Consumo;
- c) Dirección Jurídica;
- d) Dirección de Administración;
- e) Dirección del Centro de Solución de Controversias; y,
- f) Dirección de Descentralización,

Cada dirección contará con gerencias y unidades constituidas según sus propias especialidades, cuyas funciones estarán determinadas en el respectivo Manual de Organización y Funciones.

Art. 6.- Cada dirección estará a cargo de un(a) director(a), y contará, además, con el número de empleados necesarios para la realización de sus funciones, quienes serán seleccionados de conformidad al procedimiento establecido.'

### **CAPÍTULO III DEL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA**

Art. 7.- El (la) Presidente(a) es la máxima autoridad de la institución. Le corresponde la titularidad de las competencias de La Defensoría, excepto la sancionadora en materia de consumo, y ejercerá todas las atribuciones que le otorgan la Ley y su reglamento.

### **CAPÍTULO IV DEL CONSEJO CONSULTIVO**

Art. 8.- El Consejo Consultivo es un órgano técnico asesor del (de la) Presidente(a), y ejercerá todas las atribuciones que señala la Ley y su Reglamento.

Art. 9.- De conformidad con la Ley, el Consejo Consultivo está integrado por el (la) Superintendente de Competencia o quien lo sustituya legalmente; el (la) Director(a) Ejecutivo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, o quien lo sustituya legalmente; un(a) representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país; un(a) representante seleccionado de una terna que para este efecto presente la gremial con máxima representación de la empresa privada; y un(a) representante de las asociaciones de consumidores, debidamente acreditadas, seleccionado de una terna que para este efecto se presente.

### **CAPÍTULO V DEL TRIBUNAL SANCIONADOR**

Art. 10.- El Tribunal Sancionador, de conformidad con la Ley, es el órgano de La Defensoría encargado de ejercer la potestad sancionadora en materia de protección del consumidor, funcionará de manera permanente y estará integrado por tres miembros.

Art. 11.- De conformidad con la Ley, corresponde al Tribunal Sancionador: a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y c) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley.

Art. 12.- El Tribunal, de conformidad con la Ley, estará integrado por el (la) Presidente(a), dos vocales, un(a) secretario(a), un(a) coordinador(a) jurídico(a), uno o más notificadores y los colaboradores jurídicos y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO VI DE LA ASESORÍA**

Art. 13.- La Asesoría tiene como objetivos principales proporcionar apoyo al (la) Presidente(a) de La Defensoría, en las áreas estratégicas relacionadas con el quehacer de la institución. Corresponde a la Asesoría:

- a) Asesorar y dar apoyo al (la) Presidente(a), y a las unidades organizativas de La Defensoría, de acuerdo a los requerimientos del (de la) Presidente(a);
- b) Coordinar la ejecución de proyectos asignados por la Presidencia;
- c) Participar en comisiones de trabajo en representación de la Institución por delegación del (de la) Presidente(a);
- d) Realizar todas aquellas funciones que le sean expresamente delegadas por el (la) Presidente(a) de La Defensoría; y,
- e) Cumplir con las diferentes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 14.- La Asesoría estará integrada por uno(a) o más Asesores(as) y el personal administrativo que el (la) Presidente(a) considere necesario.

## **CAPÍTULO VII DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

Art. 15.- La Unidad de Auditoría Interna tiene como objetivos principales evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de operación, administración e información, así como de los procedimientos de control interno incorporados a ellos.

Asimismo, le compete determinar la confiabilidad de los registros, a través de exámenes de componentes de los estados financieros; analizar los resultados y eficiencia de las operaciones; y examinar las áreas que integran La Defensoría, con relación al cumplimiento de sus responsabilidades, facilitar el análisis, evaluaciones y recomendaciones, que contribuyan al mejoramiento de los controles internos, mediante las siguientes funciones:

- a) Asesorar y dar apoyo a la Presidencia, y demás unidades organizativas de La Defensoría en lo relacionado al control interno;
- b) Vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la institución;
- c) Contribuir al logro de objetivos institucionales mediante la realización de evaluaciones del sistema de control interno de conformidad a la normativa aplicable, emitiendo las recomendaciones que contribuyan a su mejoramiento;
- d) Realizar auditoría financiera, determinando la confiabilidad de los registros, a través de exámenes de componentes de los estados financieros;
- e) Realizar auditoría operacional o de gestión;
- f) Examinar las áreas que integran La Defensoría, con relación al cumplimiento de sus responsabilidades;
- g) Auditar el cumplimiento del plan anual operativo institucional, observando que este se desarrolle conforme a los objetivos y metas institucionales trazadas;

- h) Elaborar informes de auditoría interna;
- i) Dar seguimiento a las recomendaciones (si las hay) de informes anteriores, ya sean estas dadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa o por la Corte de Cuentas de la Republica;
- y,
- j) Cumplir con las diferentes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría;

Art. 16.- La Unidad de Auditoría Interna estará integrada por un(a) Auditor(a) Interno y uno(a) o más asistentes de Auditoría Interna.

### **CAPÍTULO VIII DE LA UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL**

Art. 17.- La Unidad Financiera Institucional (UFI) tiene como principal objetivo dirigir la gestión financiera institucional en las diferentes etapas del ciclo presupuestario a través de la planificación, coordinación, integración y supervisión de las actividades de presupuesto, tesorería y de contabilidad gubernamental, de conformidad con lo establecido en a la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, las que deben desarrollarse a través de sistemas mecanizados, con eficiencia y eficacia.

Art. 18.- Para cumplir con sus objetivos, la UFI tendrá a su cargo el cumplimiento de las atribuciones y funciones establecidas en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, el Reglamento de dicha ley, el respectivo manual de funcionamiento de la UFI, los manuales e instructivos operativos propios de la Defensoría del Consumidor, incluyendo el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría y demás normativa aplicable a todas las instituciones del Estado.

Art. 19.- La UFI estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad, un(a) Tesorero(a) Institucional, un(a) Contador(a) Institucional y los auxiliares que fueren necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

### **CAPÍTULO IX DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**

Art. 20.- La Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, de conformidad con este reglamento, será la responsable de asegurar que La Defensoría y todas sus unidades organizativas, cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública. Además, será la encargada de concienciar, sensibilizar y crear una cultura de Transparencia, Ética, Probidad y Rendición de Cuentas entre los funcionarios y empleados de La Defensoría.

Con la finalidad anterior, será un vínculo institucional con las y los ciudadanos para atender requerimientos de información sobre el quehacer de La Defensoría y sus relaciones institucionales, tramitación de quejas de posibles actos de mal trato por funcionarios y empleados de la institución, así como sobre posibles actos de corrupción, proponer y canalizar la resolución de las mismas. Para cumplir con las actividades relacionadas, cumplirá con las diferentes funciones descritas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 21.- La Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia estará integrada por un(a) oficial de información y transparencia, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO X DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD**

Art. 22.- La Unidad de Planificación y Calidad es responsable de promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa de La Defensoría; así como impulsar procesos de seguimiento y evaluación institucional. Es responsable además de promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de La Defensoría, buscando elevarla a niveles de excelencia, con resultados sostenibles y en función de las necesidades y expectativas de las personas consumidoras.

Art. 23.- Corresponde a la Unidad de Planificación y Calidad desarrollar las funciones siguientes:

- a) Promover, coordinar e impulsar los procesos de la planeación estratégica y operativa de La Defensoría, según instrucciones de la Presidencia;
- b) Coordinar los procedimientos de seguimiento y evaluación institucional en base al Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones y Normas de Control Interno específicas de La Defensoría;
- c) Coordinar las actualizaciones y mejoras a los instrumentos, manuales y procedimientos que rigen el funcionamiento de la institución, elaborados en coordinación con las diferentes unidades organizativas de La Defensoría;
- d) Proponer y coordinar con la Gerencia de Sistemas informáticos el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos institucionales;
- e) Proponer e implementar un sistema de gestión de calidad que incremente el nivel de satisfacción de las usuarias y los usuarios de los servicios de La Defensoría;
- f) Desarrollar una labor constante para concienciar y sensibilizar sobre el concepto y aplicación de la mejora continua de los servicios institucionales;
- g) Proponer los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de los casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales;
- h) Elaborar y recomendar la implementación de procedimientos y medidas de atención a la persona consumidora en búsqueda de la mejora continua;
- i) Definir e implementar mecanismos de medición y/o evaluación periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales, y proponer alternativas de solución efectiva, cuando el caso lo requiera; y,
- j) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 24.- La Unidad de Planificación y Calidad estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones

## CAPÍTULO XI DE LA UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Art. 25.- La Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales tiene como principal objetivo brindar asesoría y apoyo a La Defensoría en el impulso de relaciones nacionales e internacionales, así como en la negociación y obtención de programas o proyectos de cooperación financiera y técnica con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel internacional. Para tal finalidad, desarrollará las funciones siguientes:

- a) Coordinar con las diferentes unidades técnicas de La Defensoría en la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos;
- b) Coordinar la elaboración de programas y proyectos para ser propuestos a fuentes de financiamiento;
- c) Gestionar apoyo financiero y técnico a proyectos de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de La Defensoría;
- d) Apoyar en el seguimiento de la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y coordinar la elaboración de los informes respectivos;
- e) Coordinar la participación de La Defensoría en eventos internacionales en lo relacionado a la defensa de las personas consumidoras;
- f) Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por La Defensoría;
- g) Realizar la coordinación técnica del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC); y,
- h) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 26.- Esta unidad estará integrada por el (la) Jefe(a) de Cooperación y Relaciones Institucionales y demás personal técnico y/o administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO XII DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

Art. 27.- La Unidad de Comunicaciones tiene como principal objetivo dirigir la estrategia de comunicaciones institucionales de La Defensoría, para ello desarrollara actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionada con las principales actividades de interés mediático que realiza La Defensoría, con el fin de mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública. Es la responsable de mantener una adecuada comunicación con los diferentes medios de comunicación social y entidades similares.

Art. 28.- Corresponde a esta unidad las funciones siguientes:

- a) Desarrollar actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionadas con el quehacer institucional;
- b) Mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública sobre las actividades de La Defensoría;
- c) Mantener una adecuada vinculación con los diferentes medios de comunicación y entidades similares;
- d) Establecer los lineamientos para la generación y publicación de información institucional;



e) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 29.- Esta unidad estará integrada por el (la) Jefe(a) de Comunicaciones y el personal técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

### **CAPÍTULO XIII DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS**

Art. 30. – La Unidad de Análisis de Consumo y Mercados tiene como objeto el estudio e investigación del fenómeno de consumo para la generación de información útil, y para la elaboración de propuestas de política pública que fortalezcan la protección efectiva y eficiente de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Art. 31.- Corresponde a la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, desarrollar las funciones siguientes:

- a) Administrar y divulgar información institucional que sea socialmente útil en materia de consumo para la protección de las personas consumidoras.
- b) Monitorear y difundir información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos, combustibles, servicios financieros, remesas familiares, entre otros, para coadyuvar a la toma de decisiones de las personas consumidoras.
- c) Realizar estudios e investigaciones sobre consumo en temáticas y sectores relevantes para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.
- d) Analizar las tendencias de indicadores socioeconómicos y de consumo e información de carácter internacional, que incida en la dinámica de los mercados nacionales, anticipando estratégicamente acciones institucionales.

Art. 32.- Esta unidad estará integrada por el (la) Jefe de Análisis de Consumo y Mercados y el personal técnico que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

### **CAPÍTULO XIV DE LA UNIDAD AMBIENTAL**

Art. 33.- La Unidad Ambiental es una unidad especializada encargada de supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de La Defensoría, para velar por el cumplimiento de las normas ambientales y asegurar la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, en el marco de lo establecido en el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente-SINAMA, y de acuerdo a las directrices emitidas por el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Art. 34.- La unidad tendrá como objetivos los siguientes:

- a) Establecer niveles y mecanismos de coordinación sobre gestión ambiental con las entidades e instituciones del sector público pertenecientes al SINAMA;
- b) Establecer procedimientos para generar, sistematizar, registrar y suministrar información sobre procesos de gestión ambiental y del estado del medio ambiente, con la finalidad de evaluar impactos ambientales de programas, proyectos y actividades institucionales y de los particulares que sean de su competencia;

- c) Implementar normas de participación y coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales y otras instituciones del SINAMA; y,
- d) Cumplir con las diferentes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría.

Art. 35.- La Unidad Ambiental estará integrada por un(a) jefe(a) de unidad, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XV DE LA UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN**

Art. 36.- La Unidad de Equidad e Inclusión será la encargada de concienciar y sensibilizar a los funcionarios y empleados de La Defensoría, sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social, haciendo cumplir las políticas que con esa finalidad se determinen y lo que se establezca en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 37.- La Unidad de Equidad e Inclusión estará integrada por un(a) jefe(a) de unidad, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XVI DE LA DIRECCIÓN VIGILANCIA DE MERCADO**

Art. 38.- La Dirección de Vigilancia de Mercado, tiene como finalidad dirigir el diseño y ejecución de los planes de verificación y vigilancia, con el objeto de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, así como en las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) relacionadas al tema de consumo.

Art. 39.- Corresponde a la Dirección de Vigilancia de Mercado, desarrollar las funciones siguientes:

- a) Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas de parte de los proveedores, evitando, a su vez, que productos o servicios que no cumplen con las disposiciones de la Ley lleguen a la población;
- b) Realizar inspecciones para verificar que los productos y servicios se ofrezcan con información clara, veraz, completa y oportuna, facilitando así una elección más adecuada de parte de las personas consumidoras;
- c) Realizar inspecciones y auditorías para verificar el cumplimiento de las cantidades y calidades ofrecidas de los productos y servicios;
- d) Promover acciones para evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en los diferentes mercados; y
- e) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 40.- Esta Dirección, estará integrada por el (la) Director(a) de Vigilancia de Mercado, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Inspección y el (la) Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad y el personal técnico y administrativo que fueren necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XVII DE LA DIRECCION CIUDADANIA Y CONSUMO**

Art. 41.- La Dirección de Ciudadanía y Consumo tiene como principal objetivo difundir los derechos y deberes de la persona consumidora, utilizando las formas legalmente establecidas para ejercerlos, la realización de campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable, y en general, todas las acciones tendientes a potenciar la educación y participación ciudadana.

Art. 42.- Corresponde a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, realizar las funciones siguientes:

- a) Difundir los derechos y deberes de la persona consumidora, utilizando las formas legalmente establecidas para ejercerlos;
- b) Desarrollar propuestas para estrategias educativas tendientes a elevar el conocimiento de la ciudadanía de los derechos de la persona consumidora, tanto a nivel de educación formal como no formal;
- c) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos del consumo responsable y sustentable;
- d) Proponer, coordinar elaborar y dar seguimiento a los convenios con instituciones públicas y privadas con la finalidad de potenciar la educación y participación ciudadana;
- e) Fomentar la creación de organizaciones de consumidores y promover su acreditación ante La Defensoría;
- f) Implementar acciones tendientes a acercar los servicios de La Defensoría a los municipios y departamentos donde no hay oficinas o representación institucional permanente; para ello, podrá desarrollar las Defensorías Móviles; y,
- g) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 43.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de Ciudadanía y Consumo, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Defensoría Móvil, el (la) jefe(a) de la Unidad de Participación Ciudadana y el (la) Jefe(a) de la Unidad de Educación en Consumo y el personal técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XVIII DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA**

Art. 44.- La Dirección Jurídica tiene como principal objetivo velar porque se respeten y protejan los derechos que las personas consumidoras tienen de conformidad con la Ley, y procurar que la actuación de los funcionarios y empleados de La Defensoría está basada en el marco legal que le señala la Constitución de la Republica, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes;

Art. 45.- Corresponde a la Dirección Jurídica, realizar las funciones siguientes:

- a) Emitir opiniones, capacitar y apoyar en el análisis jurídico a las demás unidades u oficinas regionales de La Defensoría;
- b) Coordinar y participar en procesos de formación de ley relacionados con la protección de los derechos de las personas consumidoras;

- c) Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas y demás procedimientos de tutela de las personas consumidoras;
- d) Representar administrativa y judicialmente a las personas consumidoras en los diferentes procesos que se impulsen para defender sus derechos e intereses; y,
- e) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 46.- Esta Dirección estará integrada por el (la) Director(a) Jurídico(a), el (la) Gerente(a) de la Gerencia de Procuración, y demás personal técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XIX DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN**

Art. 47.- La Dirección de Administración tiene como principal objetivo contribuir a que las unidades que integran La Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios; asimismo le compete velar por la correcta aplicación de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables.

Art. 48.- Corresponde a la Dirección de Administración, realizar las actividades siguientes:

- a) Proporcionar el apoyo administrativo necesario a fin de que las diferentes direcciones y unidades institucionales, desarrollen sus actividades de conformidad con los planes de trabajo preestablecidos;
- b) Velar por la correcta administración de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables;
- c) Desarrollar acciones administrativas que coadyuven en el logro de las metas y objetivos institucionales;
- d) Establecer mecanismos para el cumplimiento de políticas y procedimientos tendientes a que las unidades de Talento Humano, Sistemas Informáticos, Adquisiciones y Contrataciones Institucional y Logística cumplan con su finalidad, objetivos y metas;
- e) Diseñar, proponer, actualizar, mejorar e implementar manuales administrativos para el buen funcionamiento de las operaciones de La Defensoría y de su área respectiva en coordinación con la Unidad de Planificación y Calidad;
- f) Dar seguimiento en coordinación con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales y la Unidad Financiera Institucional a la ejecución de los proyectos financiados con recursos de la cooperación;
- g) Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos que laboran en las distintas direcciones y unidades de La Defensoría;
- h) Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos de la institución; y,
- i) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 49.- La Dirección de Administración estará integrada por el (la) Director(a), el (la) Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano, el (la) Gerente de Sistemas Informáticos, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI), el (la)

Jefe(a) de la Unidad Logística, y demás personal técnico, administrativo y operativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XX DE LA DIRECCION DEL CENTRO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

Art. 50.- La Dirección del Centro de Solución de Controversias tendrá como objetivo principal recibir las solicitudes de atención de las personas consumidoras por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos; y cuando corresponda, trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.

Art. 51.- Corresponde a la Dirección del Centro de Solución de Controversias, realizar las funciones siguientes:

- a) Establecer estrategias para la implementación de herramientas orientadas a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial; a fin de brindar un servicio de calidad y con calidez. Con este propósito se utilizarán los medios alternos de solución de conflictos, para resolver las controversias entre proveedores y consumidores;
- b) Recibir en forma eficiente y con calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por las personas consumidoras;
- c) Desarrollar procesos de solución alterna de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios; llevarlos hasta su finalización acorde a las leyes vigentes, garantizando un procedimiento que tutele los derechos de las personas consumidoras;
- d) Cuando corresponda, trasladar las respectivas denuncias al Tribunal Sancionador;
- e) Llevar un exacto registro sobre los casos tramitados en el Centro de Solución de Controversias; así como trasladar la información que se requiera a las instancias de La Defensoría, según corresponda;
- f) Garantizar que el servicio brindado a las personas consumidoras que acuden a dicho Centro sea oportuno y eficaz, con eficiencia, calidad y calidez; y,
- g) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 52.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de Centro de Solución de Controversias; un(a) Gerente(a) del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros y el personal de coordinación, técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XXI DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACION**

Art. 53.- Con el objeto de cumplir las atribuciones que establece la Ley con celeridad y eficiencia, La Defensoría cuenta con la Dirección de Descentralización, constituyendo oficinas regionales en las zonas oriental y occidental del país, en las cuales se ofrecen los diferentes servicios que la institución proporciona: recepción de denuncias, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación a la persona consumidora. Asimismo, se han establecido ventanillas de servicios en diferentes puntos del territorio



**Defensoría  
del Consumidor**

nacional. También se ha ampliado las formas de servicios utilizando mecanismos tecnológicos.

Art. 54.- Corresponde a la Dirección del Descentralización, realizar las funciones siguientes:

- a) Gerenciar de manera eficiente y eficaz las oficinas descentralizadas de La Defensoría, las cuales buscaran acercar a la ciudadanía los servicios de recepción de denuncias, brindar asesorías y gestiones, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación a la persona consumidora, entre otros;
- b) Coordinar y asesorar el trabajo en las oficinas descentralizadas, verificando que el desempeño de dichas oficinas se adecue a las políticas y planes de trabajo Institucionales;
- c) Proponer, coordinar y monitorear la elaboración de convenios con instituciones públicas y privadas que fortalezcan las labores de La Defensoría en los territorios en materia de consumo; y,
- d) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 55.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de Descentralización, el (la) Gerente(a) de la Defensoría Regional de Occidente, el (la) Gerente(a) de la Defensoría Regional de Oriente, el (la) Gerente(a) de Atención Descentralizada, el (la) Gerente(a) de Atención Telefónica, y demás personal técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## **CAPÍTULO XXII DISPOSICIONES FINALES**

Art. 56.- Todo lo no previsto en este reglamento o en el Manual de Organización y Funciones, en relación a la organización y funciones del personal, será resuelto por el (la) Presidente(a) de La Defensoría.

Art. 57.- Dejase sin efecto el Reglamento Interno de La Defensoría aprobado en fecha 2 de febrero de 2012.

Art. 58.- Este reglamento entrará en vigencia el día de su aprobación.

**COMUNÍQUESE.**

Antiguo Cuscatlán, 17 de agosto de 2017.

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

