




**INDICE LEGISLATIVO**  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
(CÓDIGO: FOUGDA01      VERSIÓN: 001 )

  
Aprobado:



Presidente (a) de la Defensoría del Consumidor

Fecha: **20 MAY 2019**

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.	<b>Art. 101.</b> 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 las personas consumidoras a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica entre sus relaciones con los proveedores.			
2	Ley de Protección al Consumidor.	7/3/2018	7/3/2018	<b>Art. 1.</b> 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.			
				<b>Art. 61.</b> 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.			
				<b>Art. 62.</b> 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.			

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

			<b>Art. 63.</b> 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.			
			<b>Art. 65.</b> 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.			
			<b>Art. 66.</b> 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.	Nombramiento de autoridad.			
			<b>Art. 89.</b> 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.			
3	Reglamento de Ley de Protección al Consumidor.	10/06/2015.	10/06/2015.	<b>Art. 1.</b> 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.		
4	Reglamento interno de trabajo.	julio 2006.	julio 2006.	Establece deberes y 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		
5	Reglamento Interno.	6/4/2018	6/4/2018	Establece la estructura administrativa y funcional de la Defensoría del Consumidor.	Regula la estructura organizativa y funcionamiento de la Defensoría del Consumidor.		

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
1	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.	Planillas de salarios	Unidad de Talento Humano.
2	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.	Expedientes de personal.	Unidad de Talento Humano.
3	Formación y evaluación de los auditores internos de sistemas de gestión.	08/04/2016.	08/04/2016.	Establece 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. (que unidad)	Evaluación de auditor.	Evaluaciones a auditores.	Unidad de Planificación y Calidad.
4	Elaboración de documentos normativos.	9/20/2018	9/20/2018	Establece 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.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la documentación de la Defensoría del Consumidor.	Formularios, Instructivos, Mapa de Procesos, Normas Generales, Procedimientos Generales, Procedimientos de Inspecciones, Procesos, Guía.	Documentos de control interno: Manuales Normas Procesos Procedimientos Formularios Instructivos Organigramas Reglamento Interno Guías	Unidad de Planificación y Calidad.
5	Procedimiento para elaborar planes operativos anuales y seguimiento trimestral.	09/10/2013.	09/10/2013.	Simplificar la metodología para elaborar los planes operativos anuales y el seguimiento trimestral.	Coordinar el diseño del Plan Estratégico y Operativo de la institución.	Propuesta base de plan operativo anual, Plan Estratégico Institucional, Lineamientos de Presidencia, Proyectos de Cooperación, Indicadores clave de desempeño (KPI'S) Plan Operativo Anual de unidades organizativas Matriz de seguimiento institucional	POA	Unidad de Planificación y Calidad.

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

6	Procedimiento para elaborar planes operativos anuales y seguimiento trimestral.	09/10/2013.	09/10/2013.	Simplificar la metodología para elaborar los planes operativos anuales y el seguimiento trimestral.	Coordinar el diseño del Plan Estratégico y Operativo de la institución.	Matriz de seguimiento institucional de unidades organizativas Plan Estratégico Táctico Plan Operativo Anual	Informe seguimiento	Unidad de Planificación y Calidad.
7	Control de Documentos Normativos.	4/12/2018	4/12/2018	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, estratégicas u operativas.	Formularios, Instructivos, Mapa de procesos, Normas generales, Procedimientos generales, Procedimientos de inspecciones, Procesos y Guía	Formularios. Instructivos. Mapas de procesos. Normas. Procedimientos. Inspecciones. Procesos. Guía.	Unidad de Planificación y Calidad.
8	Revisión por la Dirección.	9/20/2018	9/20/2018	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 calidad de la Defensoría del Consumidor.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la documentación de la Defensoría del Consumidor	Estado de acciones de las revisiones Resultados de auditorías interna y externa Desempeño de proveedores externos Recomendaciones para la mejora Evaluaciones por organismos externos Resultados de las comparaciones interlaboratorios o de los ensayos de aptitud Análisis global del sistema de gestión de laboratorio para determinar su efectividad.	Ayuda memoria	Unidad de Planificación y Calidad.
9	Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Correcciones y Acciones de Mejora.	4/30/2018	4/30/2018	Identificar y gestionar las no conformidades y no conformidades potenciales detectadas, con el propósito de eliminar las causas reales y potenciales que puedan afectar la eficacia del sistema de gestión de la calidad; así como la gestión de las observaciones y oportunidades de mejora.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la documentación de la Defensoría del Consumidor	Reporte de Acciones Correctivas y/o Preventivas, Reportes de Correcciones, Reportes de Acciones de Mejora y Registro de cumplimiento de la acción y/o corrección	Reporte de Acciones	Unidad de Planificación y Calidad.
10	Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.	9/20/2018	9/20/2018	Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías del sistema de gestión de la calidad.	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la documentación de la Defensoría del Consumidor	Programa de auditoría del sistema de gestión, Informe de auditoría del sistema de gestión de la calidad	Informe de auditoría de gestión	Unidad de Planificación y Calidad.
11	Medición de la Satisfacción de Usuarios.	9/12/2016	9/12/2016	Medir la satisfacción de los usuarios.	Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en los procesos de las unidades administrativas para asegurar la conformidad en el servicio que brinda la DC.	Base de datos de usuarios. Encuesta	Informe de Satisfacción al Cliente	Unidad de Planificación y Calidad.

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

12	Norma para Elaboración de Informes de Inspección.	19/01/2015.	19/01/2015.	Describe el contenido de los informes resultantes de las inspecciones realizadas por el personal de la Dirección de Vigilancia de Mercado acreditado para desarrollar inspecciones a nivel nacional.	Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	Formularios, criterios de calidad, acta de inspección, lista de proveedores, resultados de análisis de laboratorio.	Informes de Inspección .	Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad
13	Norma para Elaborar Planes de Inspección.	18/05/2017.	18/05/2017.	Describe la forma de elaborar los planes de inspección para verificar las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, 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 trabajo anual, lista de proveedores.	Planes de Inspección.	Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad
14	Procedimiento formación para el personal que realiza actividades de inspección y de ensayo en el laboratorio de cantidad de producto en preempacados	4/4/2018	4/4/2018	Establece lineamientos y 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 evaluación.	Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad
15	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	19/08/2016.	19/08/2016.	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	Expedientes de libre gestión.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.

ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

					<p>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 servicio, términos de referencia, cuadro de control de recepción de ofertas, cuadro comparativo de ofertas, solvencias, orden de compra de bienes y servicios o contratos</p> <p>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, contratos</p>			
15	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	19/08/2016.	19/08/2016.	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.	Requisición de bienes y servicios, especificaciones técnicas o términos de referencia, ofertas, cuadro comparativo de ofertas, orden de compra de bienes y servicios o contrato compromiso presupuestario, orden de inicio cuando aplique, copia de garantía de cumplimiento cuando aplique, informes de seguimiento de contratos, copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo, copia de garantía de buena obra cuando aplique, copia de garantía de buen servicio cuando aplique, evaluación al proveedor	Expedientes de libre gestión	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

17	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	01/04/2013; Modificada el 19/08/2016.	19/08/2016.	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.	Requisición de bienes y servicios, bases de licitación, copia de anuncio de periódico, copia de acuerdo de nombramiento de Comisión de Evaluación de Ofertas (CEO), cuadro control de descarga o venta de bases de licitación, cuadro de control de recepción de ofertas, ofertas, actas de apertura de ofertas, informe de la CEO, solvencias, orden de compra de bienes y servicios o contrato, compromiso presupuestario, ordenes de inicio cuando aplique, 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, evaluación al proveedor, adenda cuando aplique, resolución de modificación de contrato cuando aplique.	Expediente de licitación pública.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.
18	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	01/04/2013; Modificada el 19/08/2016.	19/08/2016.	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.	Requisición de bienes y servicio, términos de referencia, ofertas, cuadro de control de recepción de ofertas, cuadro comparativo de ofertas, solvencias, orden de compra de bienes y servicios o contratos, 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, evaluación al proveedor, resolución razonada para la contratación directa, adenda cuando aplique, resolución de modificación de contrato cuando aplique.	Expediente de contratación directa.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.
19	Procedimiento Manejo de Control de Materiales y Suministros en Almacén.	17/02/2014.	17/02/2014.	Establece los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.	Administrar los bienes consumibles y materiales de oficina de la Defensoría del Consumidor.	Copia de orden de compra, copia de contrato, copia de requisición de compra de bienes y servicios, copia de compromiso presupuestario, copia acta de recepción, evaluación de proveedor, copia de la oferta económica y copia de factura.	Expediente de órdenes de compra	Unidad de Logística. Almacén
20	Procedimiento Manejo de Control de Materiales y Suministros en Almacén.	17/02/2014.	17/02/2014.	Establece los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.	Administrar los bienes consumibles y materiales de oficina de la Defensoría del Consumidor.	Requisición de materiales y suministros de oficina, hoja de trabajo de toma de inventario.	Inventario de materiales y suministros de oficina	Unidad de Logística. Almacén



**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

21	Procedimiento Manejo de Control de Materiales y Suministros en Almacén.	17/02/2014.	17/02/2014.	Establece los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.	Administrar los bienes consumibles y materiales de oficina de la Defensoría del Consumidor.	Requisición de materiales y suministros de oficina.	Requisiciones de materiales y suministros	Unidad de Logística. Almacén
22	Procedimiento General de Solicitud de Transporte.	23/03/2017.	23/03/2017.	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.	Solicitud de transporte.	Unidad de Logística Transporte
23	Procedimiento General de Mantenimiento de Infraestructura.	19/08/2014; modificado el 05/01/2015.	05/01/2015.	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.	Reportes	Unidad de Logística.
24	Procedimiento General de Solicitud de Combustible.	9/17/2018	9/17/2018	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 combustible, administrar el 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.	Administración vales de combustible.	Unidad de Logística Combustible
25	Procedimiento Control de Activo Fijo.	14/03/2016.	14/03/2016.	Establece los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.	Administración y entrega del activo fijo institucional.	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.	Actas de asignación de equipo	Unidad de Logística. Activo fijo
26	Procedimiento Control de Activo Fijo.	14/03/2016.	14/03/2016.	Establece los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.	Administración y entrega del activo fijo institucional.	Formulario de movimiento de activo fijo. Formulario de reparación de activo fijo. Acta de asignación de equipo	Inventario de mobiliario y equipo	Unidad de Logística. Activo fijo
28	Procedimiento Control de Activo Fijo.	14/03/2016.	14/03/2016.	Establece los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.	Administración y entrega del activo fijo institucional.	Lista de bienes inservibles, en desuso y obsoletos, solicitud de acuerdo para conformar Comisión de descargo de bienes, Acuerdo Comisión de descargo de bienes, informe de la comisión de descargo sobre bienes a donar, solicitud de acuerdo para descargo de bienes, Acuerdo de descargo de bienes, lista de instituciones aptas para recibir donación y acta de donación de bienes.	Acta de donación de bienes.	Unidad de Logística. Activo fijo

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

29	Norma General para la Protección y Seguridad de los Bienes.	14/02/2014.	14/02/2014.	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 y Póliza de bienes.	Póliza de bienes	Unidad de Logística.
30	Procedimiento Destrucción de producto alimenticio vencido.	18/05/2017.	18/05/2017.	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.	Formulario de criterios calidad a evaluar en acta de destrucción; formulario para inspecciones de fecha de vencimiento, actas para la destrucción de muestras de productos en preempacado con hallazgo de incumplimiento y/o sin hallazgo de incumplimiento.	Acta de destrucción de producto vencido.	Unidad de Inspección.
31	Procedimiento Asesoría Jurídica.	16/12/2013.	16/12/2013.	Simplificar el mecanismo para realizar opiniones jurídicas .	Asesorar a las diferentes áreas de la Defensoría sobre aspectos legales relacionados con el que hacer institucional.	Propuesta de respuesta memorando de respuesta carta de Dirección Jurídica de respuesta carta de Presidencia de respuesta correo electrónico de respuesta.	Opinión Jurídica	Dirección Jurídica.
32	Procedimiento Revisión de Contratos.	05/06/2014.	05/06/2014.	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 reiteración de observaciones resolución de inicio resolución de archivo resolución de utilización de formularios o depósitos acta de trámite concluido.	Opinión Jurídica	Dirección Jurídica.
33	Procedimiento Representación Judicial.	11/10/2013; modificado el 29/07/2015.	29/07/2015.	<b>Objetivo.</b> 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.
34	Procedimiento para Evaluar el Clima Organizacional.	4/4/2018	4/4/2018	Definir los lineamientos para realizar la medición de clima laboral y así conocer la percepción de los empleados sobre los diferentes factores organizacionales evaluados en la DC que forman parte del clima laboral.	Elaborar y/o gestionar el proceso de evaluación de clima organizacional.	Encuesta para evaluar clima organizacional, informe de resultados del clima organizacional, plan de mejora de clima organizacional.	Informes Clima Organizacional	Unidad de Talento Humano.

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

35	Procedimiento de Trámite de solicitud de permisos personales.	28/02/2014.	28/02/2014.	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.	Reporte de permisos personales .	Permisos personales	Unidad de Talento Humano.
36	Procedimiento de Evaluación del Desempeño.	9/25/2018	9/25/2018	Establecer los pasos a seguir para ejecutar el proceso de evaluación de desempeño definido por la Defensoría del Consumidor	Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la institución.	Formulario de evaluación del desempeño.	Expediente de personal	Unidad de Talento Humano.
37	Procedimiento de Inducción.	06/05/2015.	06/05/2015.	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 el proceso de inducción.	Constancia de inducción, formulario del Sistema Integrado de Recursos Humanos, Solicitud de empleo, Declaración Jurada	Expediente de personal.	Unidad de Talento Humano.
38	Procedimiento de Contratación de Talento Humano.	09/08/2016.	09/08/2016.	<b>Objetivo.</b> 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, contratos cuando aplique, acuerdo de personal por ley de salarios cuando aplique, documentos que evidencian actividades de capacitación, formulario de medición de la eficacia de la formación, certificado colectivo de vida, declaración jurada	Expediente de personal	Unidad de Talento Humano.
39	Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.	17/11/2016.	17/11/2016.	Establecer los lineamientos para la elaboración, aprobación y ejecución del Plan de capacitación institucional, para contribuir al fortalecimiento de competencias del personal que labora en la Defensoría del Consumidor.	Administrar el proceso de formación y capacitación del personal.	Cuadro de identificación de necesidades de capacitación; cronograma del plan de capacitaciones, Plan de capacitación, listas de asistencia.	Plan de capacitación	Unidad de Talento Humano.
40	Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.	17/11/2016.	17/11/2016.	Establecer los lineamientos para la elaboración, aprobación y ejecución del Plan de capacitación institucional, para contribuir al fortalecimiento de competencias del personal que labora en la Defensoría del Consumidor.	Administrar el proceso de formación y capacitación del personal.	Cuadro de identificación de necesidades de capacitación; cronograma del plan de capacitaciones, Plan de capacitación.	Medición de la formación	Unidad de Talento Humano.
41	Procedimiento cobro de subsidio de incapacidades	12/13/2017	12/13/2017	Orientar los pasos de carácter general para efectuar el cobro de subsidio de incapacidades ante ISSS.	Definir los pasos para efectuar el cobro de subsidio de incapacidades.	Certificados de incapacidades, notas de remisión de incapacidades al ISSS, quedan emitidos por el ISSS, recibo de ingreso emitido por el Ministerio de Hacienda por subsidio de incapacidades.	Pago de incapacidades	Unidad de Talento Humano.

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

42	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Recurso Informático.	24/11/2015.	24/11/2015.	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.	Plan de trabajo	Gerencia de Sistemas Informáticos.
43	Procedimiento para la realización de Servicio Social en la Defensoría del Consumidor.	24/01/2014.	24/01/2014.	<b>Objetivo.</b> 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.	Expediente servicio social.	Unidad de Talento Humano.
44	Procedimiento General de la Unidad Ambiental.	15/12/2017.	15/12/2017.	Promueve la cultura de la separación y recuperación de desechos que posean valor de aprovechamiento generados en la Defensoría.	Coordinar las acciones de las y los empleados deben realizar para la separación de desechos.	Faltan tipos documentales	Informes	Unidad Ambiental.
45	Organización de los Archivos de Gestión de la Defensoría del Consumidor	4/4/2018	4/4/2018	Organizar los documentos generados o recibidos en los Archivos de Gestión como parte del Sistema Institucional de Archivo	Transferencia de la documentación al archivo central de acuerdo a la Tabla de plazo de conservación documental	Cuadro de control de documentos. Hoja de transferencia de documentos. Tabla de Plazo de Conservación Documental. Acta de transferencia de documentos.	Acta de Transferencia Documental	Unidad de Gestión Documental y Archivos
46	Ficha préstamo documental	8/16/2017	16/08/2017.	Documentación original de la Defensoría del Consumidor, en cualquier soporte, depositada en el Archivo Central, cuyas condiciones de conservación y acceso permitan su salida del Archivo Central y su utilización.	Controlar el préstamo de los documentos que han sido transferidos al archivo central	Ficha de préstamo documental	Ficha préstamo documental	Unidad de Gestión Documental y Archivos
47	Instructivo para la Eliminación Documental.	16/08/2016.	16/08/2016.	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 transferencia de documentos Hoja de transferencia de documentos Acta disposición final de documentos. Tabla de Plazo de Conservación Documental. Acta de eliminación documental Cuadro Control de Documentos Ayuda memoria de reunión del CISED	Acta Eliminación Documental	Unidad de Gestión Documental y Archivos

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

48	Guía de Gestión de Riesgos	7/31/2018	7/31/2018	Establece los mecanismos para la gestión de riesgos y oportunidades, los factores de análisis del contexto, identificación de las partes interesadas en los procesos y el desarrollo de capacidades en la toma de decisiones para responder adecuadamente ante la inminencia o la ocurrencia de eventos que pueden afectar o favorecer el logro de los objetivos	Revisión de valores, conocimientos, desempeño, políticas y estructura organizacional, traducidos en fortalezas y debilidades.	Matriz de riesgo de las Unidades Organizativas	Matriz de Riesgo Institucional	Unidad de Auditoría Interna
49	Procedimiento de comunicación institucional	11/16/2018	11/17/2018	Asegurar el proceso de la gestión de la comunicación institucional para contribuir a la difusión de información relevante para las personas consumidoras y contribuir al clima organizacional.	Recepción de las peticiones que se generan desde las direcciones, unidades y/o gerencias para la realización de diseños para promocionales y materiales educativos.	Diseños para promocionales, Materiales educativos, Boletín de Prensa, Publicaciones, Plan de medios, Monitoreo a medios de comunicación, Comunicados de prensa,	Materiales producidos	Unidad de Comunicaciones

**Sección: Servicio**

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
1	Protocolo de actuación ante situaciones de emergencia y/o coyuntura que afecten el interés de las personas consumidoras	10/22/2013	10/22/2013	Con el objeto de coordinar institucional e interinstitucionalmente la adopción e implementación de medidas y acciones necesarias para asegurar a las y los consumidores, el acceso equitativo de bienes y servicios esenciales en situaciones de emergencia y/o coyuntura.	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, auditorías, sanciones.	Actas de inspección	Unidad de Inspección
2	Procedimiento general para la atención de casos colectivos.	07/07/2014.	07/07/2014.	Establece 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
3	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.	Informes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor	Dirección de Descentralización

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

4	Procedimiento General de Atención a Denuncias, Avisos de Infracción y Requerimientos de Información (ordenes de trabajo).	18/05/2017.	18/05/2017.	Describe los requisitos y pasos a seguir por la Dirección de Vigilancia de Mercado, Dirección de Centro de Solución de Controversias, Dirección de Ciudadanía y Consumo 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 de Vigilancia de Mercado, Dirección de Centro de Solución de Controversias, Dirección de Ciudadanía y Consumo y Dirección de Descentralización
5	Procedimiento satisfacción del cliente del laboratorio.	12/08/2016.	12/08/2016.	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.	Informe administrativo	Unidad de Seguridad y Calidad.
6	Procedimiento de revisión de pedidos y las condiciones de la realización de servicios de laboratorio.	12/08/2016.	12/08/2016.	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.
7	Procedimiento Gestión de quejas, sugerencias y comentarios.	10/10/2013; m	18/05/2017.	Lograr la atención eficaz y oportuna de la queja, sugerencia o comentario por un servicio brindado a la persona usuaria por la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos internos mediante el monitoreo, seguimiento y retroalimentación.	Gestionar con los funcionarios de la DC los procesos de satisfacción e insatisfacción de las personas usuarias.	Formularios de comentarios, quejas, sugerencias, consultas, denuncias de actos de corrupción, comentarios, orientaciones, avisos de infracción.	Atenciones ciudadanas: Quejas. Sugerencias. Consultas. Denuncias de actos de corrupción. Comentarios. Orientaciones. Avisos de infracción.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
8	Proceso Quejas.	28/01/2014.	28/01/2014.	Lograr la atención eficaz y oportuna de las quejas, por un servicio brindado a la persona usuaria por la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos internos, mediante el monitoreo, seguimiento y retroalimentación.	Gestionar con los funcionarios de la DC los procesos de insatisfacción de las personas usuarias.	Expedientes de quejas	Atención ciudadana Quejas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia

**ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

9	Proceso Sancionatorio.	05/01/2015.	05/01/2015.	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 casos.	Tribunal Sancionador
10	Procedimiento de acreditación como asociación de consumidores y consumidoras.	16/06/2015.	16/06/2015.	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 y orientar a las asociaciones de una forma correcta y oportuna para que realicen el procedimiento de acreditación	Estatutos publicados en el Diario Oficial Solicitud de acreditación Fotocopia certificada del acta de elección de la junta directiva vigente Copia certificada de escritura ó acta de constitución. Solicitud de acreditación	Acuerdo de acreditación	Dirección de Ciudadanía y Consumo.
11	Procedimiento Educación en Consumo	11/5/2018	11/6/2018	Fortalecer la eficacia de las actividades educativas en el ámbito de educación en consumo dirigidas a la población consumidora y/o proveedores en el cumplimiento de la normativa relacionada con la protección al consumidor, en el ámbito de educación no formal presencial.	Mejorar las competencias profesionales del personal técnico involucrado en las actividades de educación en consumo, talleres, cursos cortos, diplomados y cursos en línea.	Lista de asistencia, Programación de jornadas, Solicitud de servicio por parte de actores locales u otra institución, Convenios, Presentaciones utilizadas en la formación	Reporte de Acciones Educativas	Dirección de Ciudadanía y Consumo.
12	Proceso de Atención de Controversias de Consumo.	12/01/2015.	12/01/2015.	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.	Expediente de casos.	Dirección de Centro Solución de Controversias.
13	Control de Producto o Servicio no Conforme.	29/10/2015.	29/10/2015.	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.
14	Instructivo para Brindar Atención Presencial.	29/10/2015.	29/10/2015.	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.	Expediente de casos.	Dirección de Centro Solución de Controversias.

**Sección: Hacienda y Finanzas**

No.	Normativa	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Contenido	Ámbito funcional	Tipos documentales	Series documentales	Unidad productora
2	Elaboración del Proyecto de Presupuesto Anual	12/22/2017	12/22/2017	Procedimiento que establece la metodología para la formulación presupuestaria para el ejercicio financiero fiscal de cada año.	Registrar las operaciones del proceso administrativo financiero	Programación de ejecución financiera	Presupuestos	Unidad Financiera Institucional.

ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

	Elaboración de Conciliaciones Bancarias	4/4/2018	4/4/2018	Procedimiento que verifica los saldos o disponibilidades y revela posibles discrepancias entre los movimientos registrados en el módulo contable de aplicación informática del Sistema de Administración Financiera Integrado.	Registrar las operaciones del proceso administrativo financiero	Reportes de los estado de cuenta de las cuentas bancarias, Libro de banco.	Conciliaciones bancar	Unidad Financiera Institucional.
--	---	----------	----------	--	---	--	-----------------------	----------------------------------