

La Defensoría del Consumidor (DC) es una institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario. Se rige por lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y su Reglamento, además de leyes especiales aplicables a la materia (Artículo 56, LPC).

Para la DC, el mandato legal de proteger y defender los intereses de las personas consumidoras es un compromiso que se materializa proporcionando un servicio al usuario(a) con satisfacción; para ello, se implementa un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que ha implicado adoptar un enfoque de procesos orientados a la mejora continua de los servicios que brinda.

Los procesos que componen el SGC de la DC, se dividen en: estratégicos, misionales y de apoyo.

La secuencia e interacción de los procesos de la DC, se observa a continuación:

MAPA DE PROCESOS DE LA DC

