



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**INDICE LEGISLATIVO**  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**  
(CÓDIGO: FOUGDA002      VERSIÓN: 002 )

Aprobado:

Presidente (a) de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

14 OCT 2021



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa                                    | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional   | Tipos documentales | Series documentales | Unidad productora |
|--|---------------------|----------------------|--|--|--------------------|---------------------|-------------------|
| <b>Sección: Gobierno</b>                     |                     |                      |  |  |                    |                     |                   |
| 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. |                    |                     |                   |
| Ley de Protección al Consumidor.             | 18/08/2005          | 08/09/2005           | <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

| Normativa   | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional  | Tipos documentales | Series documentales | Unidad productora |
|---|---------------------|----------------------|---|---|--------------------|---------------------|-------------------|
|   |                     |                      | <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. |                    |                     |                   |
| Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. | 05/06/2015.         | 05/06/2015.          | <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.        |                    |                     |                   |
| Reglamento interno de trabajo.                    | Julio de 2006       | 01/07/2006           | 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.                 |                    |                     |                   |
| Reglamento Interno.                               | 29/08/2019          | 29/08/2019           | 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



| Normativa | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido | Ámbito funcional | Tipos documentales | Serías documentales | Unidad productora |
|-----------|---------------------|----------------------|-----------|------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
|-----------|---------------------|----------------------|-----------|------------------|--------------------|---------------------|-------------------|

**Sección: Administración**

|   |            |            |   |   |   |  |                                    |
|---|------------|------------|---|---|---|--|------------------------------------|
| Elaboración de documentos normativos.                                     | 03/09/2021 | 03/09/2021 | 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.   | 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:<br>Manuales, Normas, Procesos, Procedimientos, Formularios, Instructivos, Organigramas, Reglamento, Interno, Guías. | Unidad de Planificación y Calidad. |
| Control de Documentos Normativos.   | 14/09/2021 | 14/09/2021 | 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. |
| Revisión por la Dirección.  | 17/12/2020 | 17/12/2020 | 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. | Reportes de acciones   | Unidad de Planificación y Calidad. |
| Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Correcciones y Oportunidades. | 14/09/2021 | 14/09/2021 | 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. |

ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa   | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional  | Tipos documentales  | Series documentales   | Unidad productora                                     |
|---|---------------------|----------------------|--|---|---|---|---|
| Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.   | 14/09/2021          | 14/09/2021           | 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.                    |
| Medición de la Satisfacción de Usuarios.  | 14/09/2021          | 14/09/2021           | 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.<br>Encuesta.   | Informe de Satisfacción al Cliente.   | Unidad de Planificación y Calidad.                    |
| Elaboración de Informes en Inspección.  | 19/01/2015.         | 19/01/2015           | Describir 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, lista de productos verificados, actas de destrucción de producto vencido. | Informes de resultado de plan de Inspección.<br>Actas de inspección.                                | Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad. |
| Elaborar Planes de Inspección.  | 18/05/2017.         | 18/05/2017.          | Describir 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.                            | Desarrollar las labores de vigilancia de productos y servicios para verificar el cumplimiento de normativas vigentes en materia de consumo.   | Plan de trabajo anual, lista de proveedores, procedimiento de inspección.   | Planes de Inspección.   | Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad. |
| Formación para el personal que realiza actividades de inspección y de ensayo en el laboratorio de cantidad de producto en preempacados. | 04/04/2018          | 04/04/2018           | Establecer 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. | Formar al personal que participa en las actividades de inspección y ensayos en el laboratorio de cantidad de productos en pre-empacados.  | Evaluaciones sobre inspecciones, evaluaciones sobre ensayos de laboratorio, evaluaciones a supervisores o coordinadores.  | Herramientas de evaluación y supervisión al analista, supervisor, inspector, técnicos y sustitutos. | Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad. |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa                                     | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional  | Tipos documentales   | Series documentales   | Unidad productora   |
|---|---------------------|----------------------|---|---|--|---|---|
| Procedimiento Adquisiciones y contrataciones. | 19/08/2016.         | 19/08/2016.          | 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, hasta la evaluación al proveedor. | <p><b>Expedientes de libre gestión:</b> 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, evaluación al proveedor.</p> <p><b>Expediente de licitación pública:</b> 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</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de libre gestión.</li> <li>• Expediente de licitación pública.</li> <li>• Expediente contratación directa.</li> </ul> | Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. |
|   |                     |                      |   |   | <p>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, evaluación al proveedor.</p> <p><b>Expediente de contratación directa:</b> 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 originales, compromiso presupuestario, orden de inicio, copia de garantía de fiel cumplimiento, informes de seguimiento de ejecución, evaluación al proveedor.</p> <p>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> |   |   |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa  | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional  | Tipos documentales   | Series documentales                        | Unidad productora                 |
|--|---------------------|----------------------|--|---|--|--|-----------------------------------|
| Manejo y Control de Materiales y Suministros en Almacén.   | 05/11/2018          | 05/11/2018.          | Establecer los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.                                     | Registrar y administrar materiales y suministros que adquiera la institución.   | 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, copia de la oferta económica y copia de factura.   | Requisiciones de materiales y suministros. | Unidad de Logística. Almacén.     |
| Requisición de materiales y Suministros de oficina.        | 04/03/2014          | 04/03/2024.          | Llevar el control de materiales y suministros solicitados por las unidades organizativas, así como el inventario de almacén.   | Administrar los bienes consumibles y materiales de oficina de la Defensoría del Consumidor.   | Requisición de materiales y suministros de oficina, lista de inventario de materiales y suministros (generada por el sistema de almacén), comprobantes de salidas de bienes y suministro.  | Requisiciones de materiales y suministros. | Unidad de Logística. Almacén.     |
| Procedimiento Control de Activo Fijo.                      | 03/03/2020.         | 03/03/2020.          | Establecer los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.  | Elaborar propuesta de descargo de bienes de activo fijo en desuso y obsoleto.<br>Identificar instituciones públicas para realizar la donación<br>Gestionar el acuerdo de la comisión de descargo de bienes. | 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. |
| Procedimiento Destrucción de producto alimenticio vencido. | 18/05/2017.         | 18/05/2017.          | Establecer los pasos para la destrucción de productos alimenticios vencidos encontrados en las inspecciones realizadas por denuncia u oficio.                                | Procedimiento de destrucción de alimentos y bebidas que hayan sido constatadas como vencidas, para ellos el funcionario deberá estar acreditado legalmente por el presidente de la DC.                      | Formulario de criterios de calidad, acuerdo de acreditación 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.             |
| Procedimiento para Asesoría Jurídica.                      | 16/12/2013.         | 16/12/2013.          | Simplificar el mecanismo para realizar opiniones jurídicas .   | Asistencia y apoyo para emitir opinión técnica jurídica a documentos de asuntos legales.  | Propuesta de respuesta<br>memorando de respuesta<br>carta de Dirección Jurídica de respuesta<br>carta de Presidencia de respuesta<br>correo electrónico de respuesta.  | Opinión Jurídica.                          | Dirección Jurídica.               |
| Procedimiento de Revisión de Contratos.                    | 05/06/2014.         | 05/06/2014.          | Facilitar y uniformar el procedimiento interno de revisión de contratos, para que cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores. | Tramitar todas las solicitudes de revisión o depósito de formularios presentados por los solicitantes para su respectiva revisión individual o conjunta con los entes fiscalizadores.                       | Control de ingreso de documento<br>control de revisión de contrato<br>carta de notificación<br>acta de observación u opinión<br>acta de reiteración de reiteración de observaciones<br>resolución de inicio<br>resolución de archivo<br>resolución de utilización de formularios o depósitos<br>acta de trámite concluido.   | Opinión Jurídica.                          | Dirección Jurídica.               |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa   | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional  | Tipos documentales   | Series documentales                    | Unidad productora         |
|---|---------------------|----------------------|---|---|--|--|---------------------------|
| Procedimiento Representación Judicial.  | 29/07/2015.         | 29/07/2015.          | Facilitar el procedimiento de representación judicial que le compete a la Presidenta de la Defensoría del consumidor.   | Análisis técnico de expedientes de casos que contengan obligaciones incumplidas por parte del proveedor a fin de reclamar por vía judicial o extrajudicial el cumplimiento de obligaciones. | 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.<br>Memorando de devolución, carta de denegatoria, resolución de archivo.  | Expediente de representación judicial. | Dirección Jurídica.       |
| Procedimiento de Evaluación del Desempeño.  | 25/09/2018          | 25/09/2018           | 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. |
| Procedimiento de Inducción.   | 19/02/2019.         | 19/02/2019.          | Brindar la orientación necesaria sobre el funcionamiento de la institución y/o al puesto de trabajo, a las personas que han sido contratadas y/o trasladadas en la Defensoría del Consumidor.                               | Coordinar el proceso de traslado de personal para desempeñar otro cargo en la DC.   | Constancia de inducción, formulario del Sistema Integrado de Recursos Humanos, Solicitud de empleo, Declaración Jurada.  | Expediente de personal.                | Unidad de Talento Humano. |
| Procedimiento de Contratación de Talento Humano.                                      | 19/02/2019          | 19/02/2019.          | Establecer 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. |
| 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. |
| Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.                                 | 19/02/2019.         | 19/02/2019.          | 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.  | Ficha de identificación de necesidades de capacitación; cronograma del plan de capacitaciones, Plan de capacitación, listas de asistencia, medición de la formación.   | Plan de capacitación.                  | Unidad de Talento Humano. |





ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa   | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional   | Tipos documentales  | Series documentales   | Unidad productora                        |
|---|---------------------|----------------------|---|--|---|---|--|
| Procedimiento cobro de subsidio de incapacidades.                               | 04/11/2020          | 04/11/2020           | 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 ISSS.                                   | Unidad de Talento Humano.                |
| Procedimiento para solicitud de proyecto informático.                           | 03/11/2020          | 03/11/2020           | Establecer los lineamientos a seguir por parte de las diferentes unidades, gerencias y direcciones de la DC, para realizar la solicitud de un proyecto informático o requerimiento de desarrollo de software. | Desarrollo de proyectos informáticos, ya sean, nuevos sistemas informáticos, agregar y/o funciones de los sistemas existentes.   | Solicitud de proyecto informático y documentos de sistema desarrollado y/o modificado.  | Sistemas desarrollados.                                       | Gerencia de Sistemas informáticos.       |
| Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Recurso Informático. | 21/4/2021.          | 21/04/2021           | Establecer los lineamientos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del recurso informático, para mantenerlo en óptimas condiciones de operación y prolongar su vida útil.                     | Realizar la acción 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. Solicitudes de desarrollo y soporte técnico. | Gerencia de Sistemas informáticos.       |
| Procedimiento General de manejo integral de desechos sólidos.                   | 22/01/2021.         | 22/01/2021           | Promover la cultura de la separación y recuperación de desechos sólidos que posean valor de aprovechamiento generados en la Defensoría.   | Coordinar el proceso de generación, recolección y almacenamiento de desechos sólidos generados en la DC.   | Informes de acciones ejecutadas<br>Actas de reuniones.  | Informes.   | Unidad Ambiental.                        |
| Organización de los Archivos de la Defensoría del Consumidor.                   | 22/7/2020           | 22/7/2020            | Organizar los documentos generados o recibidos en los diferentes archivos como una de las funciones del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos.   | Organizar los documentos producidos y recibidos por la unidades organizativas de acuerdo a la normativa de gestión documental.   | Cuadro de control de documentos.<br>Hoja de transferencia de documentos.<br>Tabla de Plazo de Conservación Documental.<br>Acta de transferencia de documentos.  | Acta de Transferencia Documental.                             | Unidad de Gestión Documental y Archivos. |
| Ficha préstamo documental.  | 29/07/2019          | 29/07/2019           | Gestionar y controlar el proceso de préstamos de documentos transferidos al archivo central.  | Recibir la ficha de préstamo, localizar en las transferencias recibidas y entregar a la unidad organizativa solicitante.   | Ficha de préstamo documental.   | Ficha préstamo documental.                                    | Unidad de Gestión Documental y Archivos. |
| Instructivo para la Eliminación Documental.                                     | 29/09/2020          | 29/09/2020           | Eliminar la documentación que ha completado su Ciclo Vital en el Archivo de Gestión, Archivo Central y especializado  | Divulgar los pasos a seguir para la eliminación de los documentos, considerando su valor primario y secundario, así como la tabla de plazo de conservación documental. | Acta transferencia de documentos<br>Hoja de transferencia de documentos<br>Acta disposición final de documentos.<br>Tabla de Plazo de Conservación Documental.<br>Acta de eliminación documental<br>Cuadro Control de Documentos<br>Ayuda memoria de reunión del CISED. | Acta Eliminación Documental.                                  | Unidad de Gestión Documental y Archivos. |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa                        | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional  | Tipos documentales  | Series documentales             | Unidad productora            |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|--|---|---|---------------------------------|------------------------------|
| Guía de Gestión de Riesgo.       | 06/03/2019          | 06/03/2019           | Establecer los mecanismos para la gestión de riesgos, los factores de análisis del contexto, identificación de las partes interesadas en los procesos y el desarrollo de capacidades en la definición y ejecución de acciones para administrar los riesgos que afecten el logro de los objetivos y la evaluación de la eficacia de las acciones. | Revisión de valores, conocimientos, desempeño, políticas y estructura organizacional, traducidos en fortalezas y debilidades.                                       | Matriz de riesgo de las Unidades Organizativas.<br>Informes de avances.   | Matriz de Riesgo Institucional. | Unidad de Auditoría Interna. |
| Procedimiento de comunicaciones. | 25/07/2019          | 25/07/2019           | 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 en la DC.  | 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,<br>Materiales educativos,<br>Boletín de Prensa,<br>Publicaciones,<br>Plan de medios,<br>Monitoreo a medios de comunicación,<br>Comunicados de prensa. | Materiales producidos.          | Unidad de Comunicaciones.    |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa  | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional   | Tipos documentales  | Series documentales  | Unidad productora  |
|--|---------------------|----------------------|--|--|---|--|--|
| <b>Sección: Servicio</b>   |                     |                      |  |  |   |  |  |
| Supervisión y observación IN SITU de gerentes(as) técnicos(as) y sustitutos(as). | 3/4/2019            | 3/4/2019             | Evaluar los diferentes funciones de los gerentes(as) y sustitutos(as) como parte del sistema de gestión de la calidad  | Evaluar el desempeño de los funcionarios en la implementación del sistema de gestión de la calidad en el que se anotan factores sobresalientes y factores que deben mejorarse, así como la identificación de posibles riesgos y oportunidades de mejora, a fin de identificar necesidades de capacitación.   | Ficha de evaluación   | Supervisión y observación IN SITU de gerentes, técnicos y sustitutos | Dirección de Vigilancia de Mercado.  |
| Procedimiento para la atención de casos de interés colectivo.                    | 22/4/2021           | 22/4/2021            | Proteger a las personas consumidoras en sus derechos e intereses colectivos ya sea a petición de parte o de forma oficiosa, de acuerdo a las obligaciones legales, contenida en la Ley de Protección al Consumidor, así como frenar las prácticas abusivas en los sectores priorizados y estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo y en la prestación de los bienes y servicios. | Establecer un procedimiento que permita la identificación de las afectaciones de interés colectivo en materia de consumo.  | Constancia de recepción; constancia de asesoría; constancia de recepción de reclamo; constancia de recepción de asesoría, documentos de identificación de las personas consumidoras, documento que respalda la relación proveedor-consumidor, resolución. | Expedientes de casos colectivos.                                     | Dirección del Centro de Solución de Controversias.   |
| Proceso de Atención de Controversias de Consumo.                                 | 7/9/2021            | 7/9/2021             | Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversia, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.   | 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.   |
| Procedimiento de atención de avisos de infracción.                               | 28/10/2019.         | 28/10/2019.          | Describir 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 los avisos de infracción, a fin de gestionarlos para darles seguimiento y retrolimentar a las dependencias de la DC donde fueron originados.   | Establecer los criterios de admisibilidad de los avisos de infracción de contenido neto y etiquetado de alimentos y bebidas preenvasados, calidad e inocuidad de alimentos y bebidas, así como de fechas de vencimiento, precios, idioma de la información, publicidad ilícita y engañosa, información de ofertas y promociones, comercio electrónico y aumento de precios por la compra utilizando tarjetas de crédito. | Actas, criterios de admisibilidad, aviso de infracción; informe de gestión al aviso de infracción.  | Informes avisos de infracción.                                       | Dirección de Vigilancia de Mercado, Dirección del Centro de Solución de Controversias, Dirección de Ciudadanía y Consumo y Dirección de Descentralización. |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa  | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido  | Ámbito funcional  | Tipos documentales   | Series documentales      | Unidad productora  |
|--|---------------------|----------------------|--|---|--|--------------------------|--|
| Procedimiento de acreditación como asociación de personas consumidoras.                      | 15/03/2021.         | 15/3/2021            | Fomentar la organización y brindar acompañamiento técnico para que las Asociaciones de personas consumidoras legalmente constituidas, realicen procedimiento para su acreditación ante la DC.  | 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.<br>Solicitud de acreditación Fotocopia certificada del acta de elección de la junta directiva vigente.<br>Copia certificada de escritura ó acta de constitución.  | Acuerdo de acreditación. | Dirección de Ciudadanía y Consumo. Unidad de Organización y Participación en Consumo |
| Procedimiento Educación en Consumo.  | 24/9/2019           | 24/9/2019            | Fortalecer la eficacia de las actividades educativas en materia de consumo, dirigidas al cumplimiento de la normativa relacionada con la protección de las personas consumidoras en el ámbito de educación no formal.  | 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,<br>Programación de jornadas,<br>Solicitud de servicio por parte de actores locales u otra institución,<br>Convenios,<br>Presentaciones utilizadas en la formación.  | Informes.                | Dirección Ciudadanía y Consumo, Dirección de Descentralización                       |
| Instructivo para Brindar Atención Presencial.  | 09/08/2021.         | 09/08/2021.          | Recibir y registrar 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, documentos personales de persona consumidora, documento que respalda la relación proveedor-consumidor, acta de ratificación de denuncia, notificaciones, acta de resultados, resolución. | Expediente de casos.     | Dirección del Centro de Solución de Controversias.                                   |
| Planificación, realización y publicación de investigaciones y estudios de consumo y mercados | 27/3/2019           | 27/3/2019            | Describir los requisitos y procedimientos para la planificación, realización y publicación de investigaciones y estudios de consumo y de mercados, con los cuales se facilita información a la población consumidora y se contribuye a las decisiones de políticas públicas que fortalezcan la protección efectiva de los derechos e intereses de las personas consumidoras. | Abordar temáticas que se enmarquen entre los sectores estratégicos de la institución, el Plan Operativo Quinquenal de Desarrollos de Gobierno de la República y las principales problemáticas denunciadas por la población ante de la DC. | Proyecto que contiene la definición de la temática propuesta a investigar, propuesta anual de investigación y estudios, perfil del estudio o de la investigación,  | Informe                  | Unidad de Análisis de Consumo y Mercados   |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa   | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional   | Tipos documentales  | Series documentales   | Unidad productora  |
|---|---------------------|----------------------|---|--|---|---|--|
| Procedimiento Encuesta de 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. | Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente del laboratorio via correo electrónico cada año a los clientes del laboratorio.                                 | Encuesta de satisfacción del cliente de laboratorio (Documento electrónico).  | Informe administrativo  | Unidad de Seguridad y Calidad.                             |
| Procedimiento de revisión de los pedidos y las condiciones de la realización de servicios de laboratorio. | 18/2/2019           | 18/2/2019            | 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.              | Revisar solicitudes de pedido, así como el tiempo de emisión de resultados por parte del laboratorio.<br>El laboratorio no presta servicios a clientes externos. | Formulario de pedidos de servicio de laboratorio.   | Formularios de servicio de laboratorio.   | Unidad de Seguridad y Calidad.                             |
| Procedimiento Gestión de quejas, sugerencias y comentarios.   | 6/4/2021            | 06/04/2021.          | 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.                           | Atender diferentes quejas, sugerencias o comentarios realizados por un usuario interno ante un requisito incumplido o cumplido por parte de la institución       | Formularios de comentarios, quejas y sugerencias.   | Expediente de quejas.<br>Expediente de comentarios.<br>Expediente de sugerencias. | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia. |
| Procedimiento de gestión de solicitudes de información pública.   | 6/4/2021            | 6/4/2021             | Lograr la atención eficaz y eficiente para brindar respuesta a la solicitudes de información pública y llevar registros.  | Atender solicitudes de información pública generadas, administrada o en poder de la DC.  | Formulario de solicitud de información pública.<br>Formulario para recursos de apelación.   | Expediente de solicitudes de información pública.                                 | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia. |
| Procedimiento para gestión de solicitudes sobre datos personales.   | 25/1/2019           | 25/1/2019            | Recibir, gestionar, brindar repuestos y registrar las solicitudes de la información sobre datos personales.   | Atender solicitudes de información sobre datos personales en poder de la DC.   | Formulario de solicitud sobre datos personales.   | Expediente de solicitud sobre datos personales.                                   | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia. |
| Proceso gestión de quejas.  | 4/11/2020           | 04/11/2020.          | 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.   | Formulario de quejas.   | Expediente de quejas.   | Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia. |
| Proceso Procedimiento Sancionatorio.  | 22/6/2021           | 22/6/2021            | Prestar servicio de calidad y calidez a los consumidores en estricta observancia a lo dispuesto en la normativa legal vigente.  | Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor.  | Constancia de recepción; constancia de asesoría; constancia de recepción de reclamo; constancia de recepción de asesoría, documentos personales de persona consumidora, documento que respalda la | Expediente de casos individuales.   | Tribunal Sancionador.                                      |



ÍNDICE LEGISLATIVO GENERAL  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

| Normativa  | Fecha de aprobación | Fecha de publicación | Contenido   | Ámbito funcional   | Tipos documentales  | Series documentales       | Unidad productora                |
|--|---------------------|----------------------|---|--|---|---------------------------|----------------------------------|
| <b>Sección: Hacienda y Finanzas</b>  |                     |                      |   |  |   |                           |                                  |
| Elaboración de Conciliaciones Bancarias.   | 09/03/2020          | 09/03/2020           | Verificar los saldos o disponibilidades y revelar posibles discrepancias entre los movimientos registrados y 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.<br>Libro de banco.<br>Conciliaciones de almacén, combustible y archivo fijo. | Conciliaciones bancarias. | Unidad Financiera Institucional. |
| Conciliación de Registros de Activo Fijo, Existencias de Almacén, y Vales de Combustible | 02/10/2020          | 02/10/2020           | Verificar periódicamente los registros de activo fijo, existencias de almacén y vales de combustible con el fin de asegurar la precisión de los saldos contables presentados en los estados financieros       | Garantizar que los saldos concuerden con los registros de contabilidad y la unidad generadora de los informes de combustible, almacén y activo fijo. | Informes de ULOG  | Conciliaciones.           | Unidad Financiera Institucional. |