

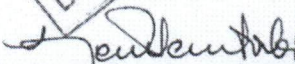
Versión pública elaborada de conformidad al art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, protegiendo información confidencial perteneciente a empleados públicos, en cumplimiento a los artículos 24, 28 y 33 de la LAIP, así como el 96 de la Ley de Protección al Consumidor, aplicando el criterio emitido por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, perteneciente al procedimiento de referencia 21-20-RA-SCA, haciendo referencia a que los empleados públicos tienen derecho a la protección de sus datos personales.



PROCESO SANCIONATORIO

Aprobado:

DOCUMENTO DESACTUALIZADO


Licda. Yancy Guadalupe Urbina Gonzalez

Presidenta de la Defensoría del Consumidor



Fecha: 21 Nov 2013

1. BASE LEGAL

Constitución de la Republica de El Salvador.

Ley de Protección al Consumidor derogada, Decreto Legislativo No. 666, de fecha 14 de marzo de 1996.

Ley de Protección al Consumidor vigente, Decreto Legislativo No. 776.

Ley de Protección al Consumidor con reformas, Decreto Legislativo No 286.

Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional.

Reglamento de la Ley Especial de Lotificaciones y Parcelaciones para Uso Habitacional

Ley Contra la Usura.

Normas Técnicas para la Aplicación de la Ley Contra la Usura.

Ley del CONACYT.

Ley de Creación de Sistema Salvadoreño para la Calidad.

Normas Salvadoreñas Obligatorias.

Reglamento Técnico Centroamericano.

Código Procesal Civil y Mercantil.

Código de Comercio.

Ley General de Seguros.

Ley de Bancos.

2. DUEÑO DEL PROCESO

Presidente(a) del Tribunal Sancionador.

3. CLIENTE(S) DEL PROCESO

Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Consumidores y Consumidoras.

Asociaciones de consumidores legalmente acreditadas.

4. OBJETIVO(S) DEL PROCESO

Prestar servicios con calidad y calidez a los consumidores (as), en estricta observancia a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

5. CAMPO DE APLICACIÓN

Tribunal Sancionador.

Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

Centro de Solución de Controversias (CSC).

Gerencias de Defensoría Regional (Oriente y Occidente).

Gerencia de Atención Descentralizada.



PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PRTSDC001

FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 3 de 29



6. INDICADORES

Indicador: Tiempo de tramitación de denuncias provenientes del CSC.

Formula de medición: $(\text{número de denuncias provenientes del CSC resueltas en } \leq 100 \text{ días hábiles} / \text{total de denuncias provenientes del CSC resueltas}) \times 100$

Frecuencia: Trimestral.

Meta: 50%

Indicador: Tiempo de tramitación de denuncias de oficio.

Formula de medición: $(\text{número de denuncias de oficio resueltas en } \leq 108 \text{ días hábiles} / \text{total de denuncias de oficio resueltas}) \times 100$

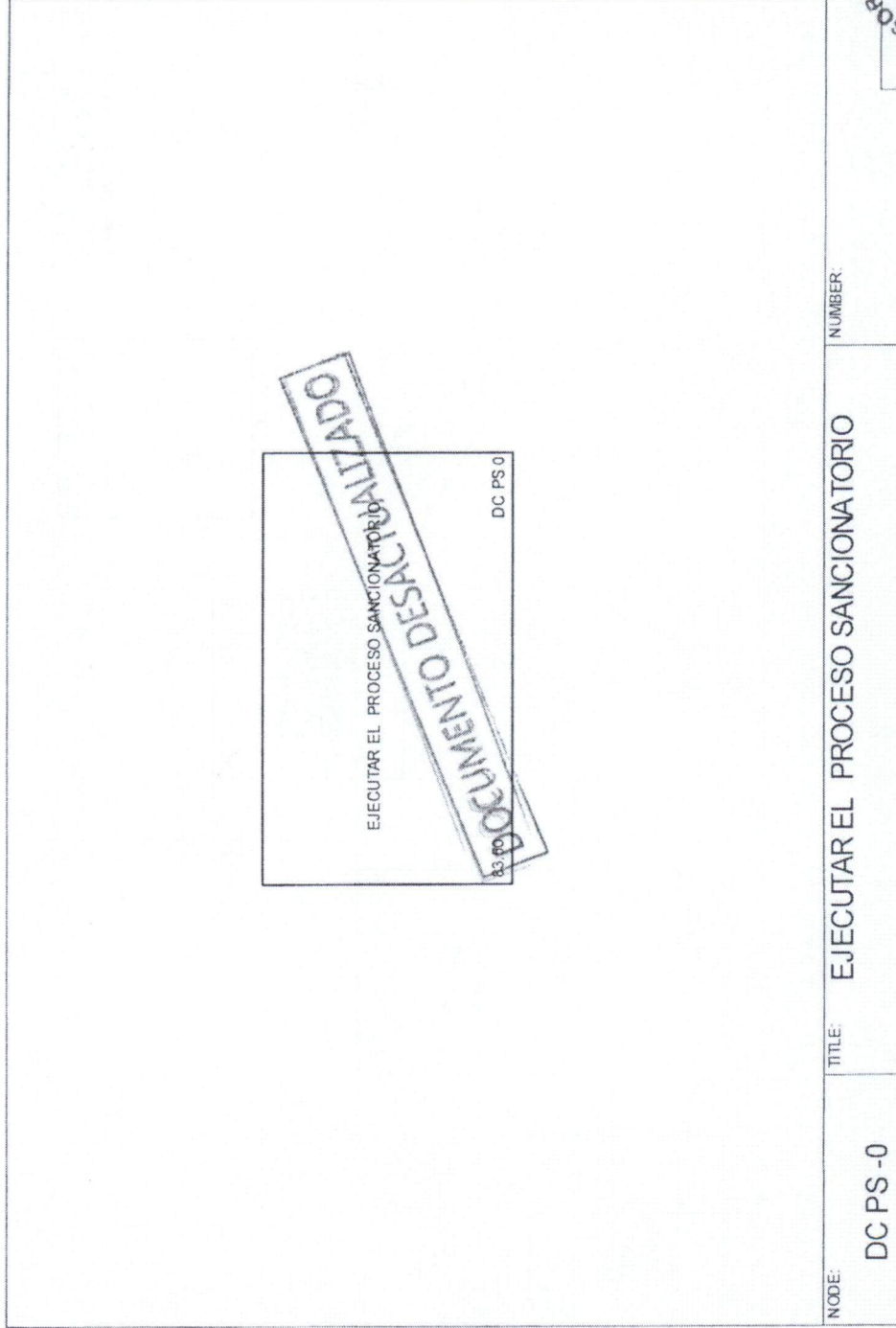
Frecuencia: Trimestral.

Meta: 50%

DOCUMENTO DESACTUALIZADO



7. DIAGRAMA DE PROCESO



EJECUTAR EL PROCESO SANCIONATORIO

DOCUMENTO DESACTIVADO

DC PS 0

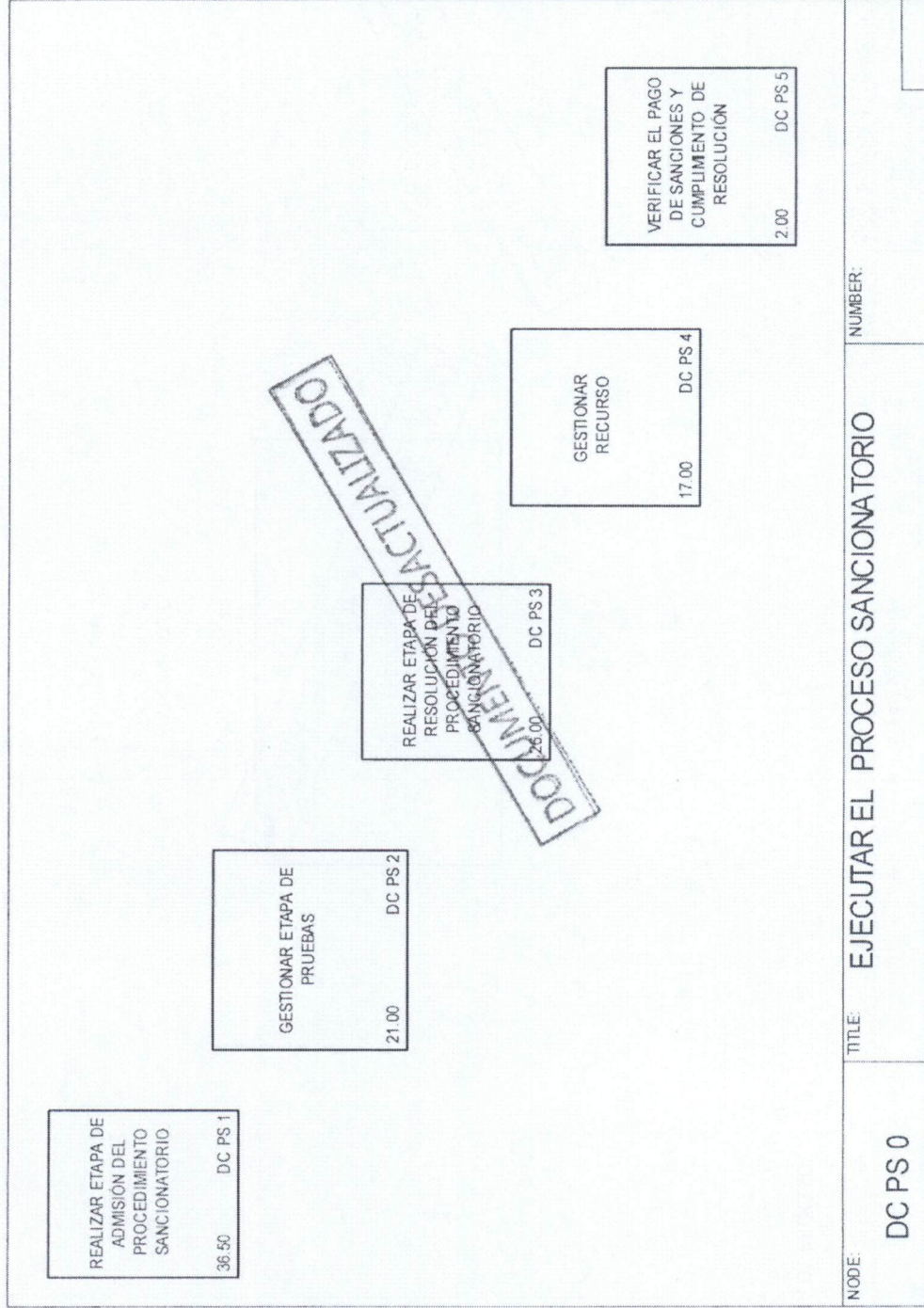
NUMBER:

TITLE: EJECUTAR EL PROCESO SANCIONATORIO

NODE:

DC PS -0





NODE:

DC PS 0

TITLE:

EJECUTAR EL PROCESO SANCIONATORIO

NUMBER:

<p>GESTIONAR LA ADMISIÓN AL PROCESO SANCIONATORIO</p> <p>28.25</p> <p>DC PS 1</p>	<p>REALIZAR AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA CAUTELAR</p> <p>8.25</p> <p>DC PS 2</p>
<p>NODE:</p> <p>DC PS 1</p>	<p>TITLE:</p> <p>REALIZAR ETAPA DE ADMISIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</p>
<p>NUMBER:</p>	

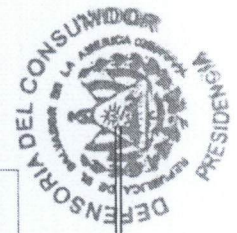
DOCUMENTO DESACTUALIZADO

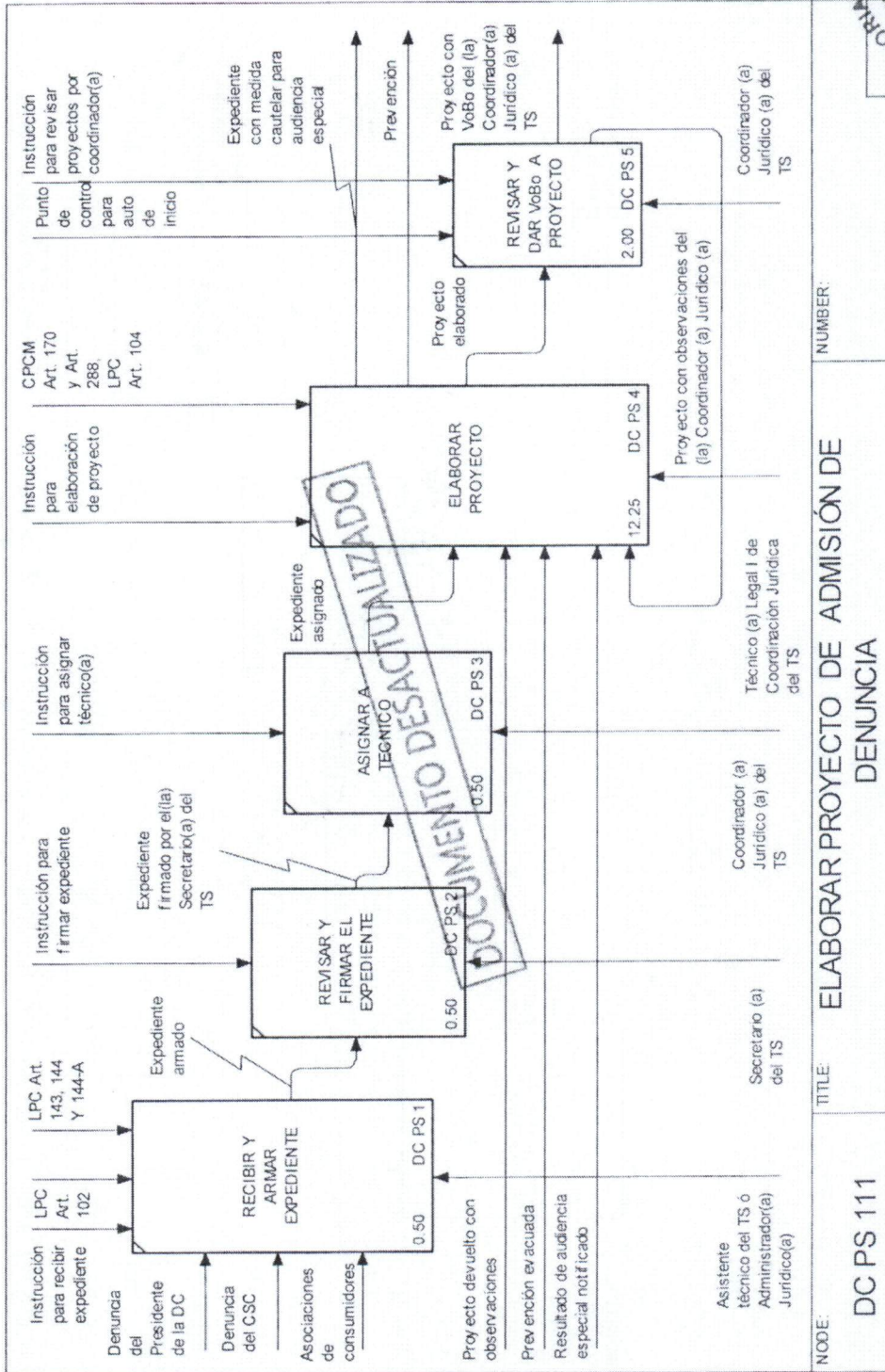


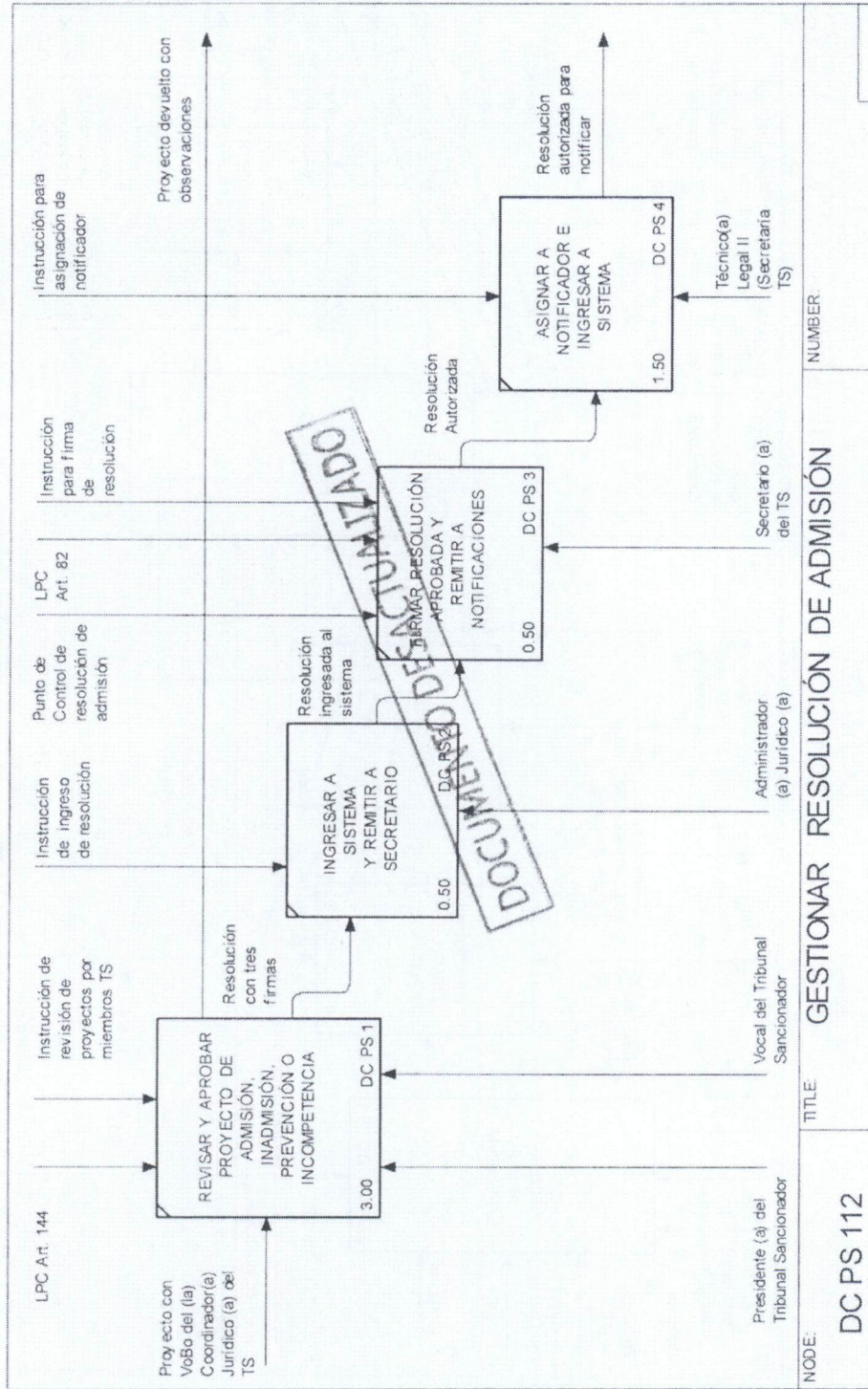
CÓDIGO: PRTSDC001
VERSIÓN: 01

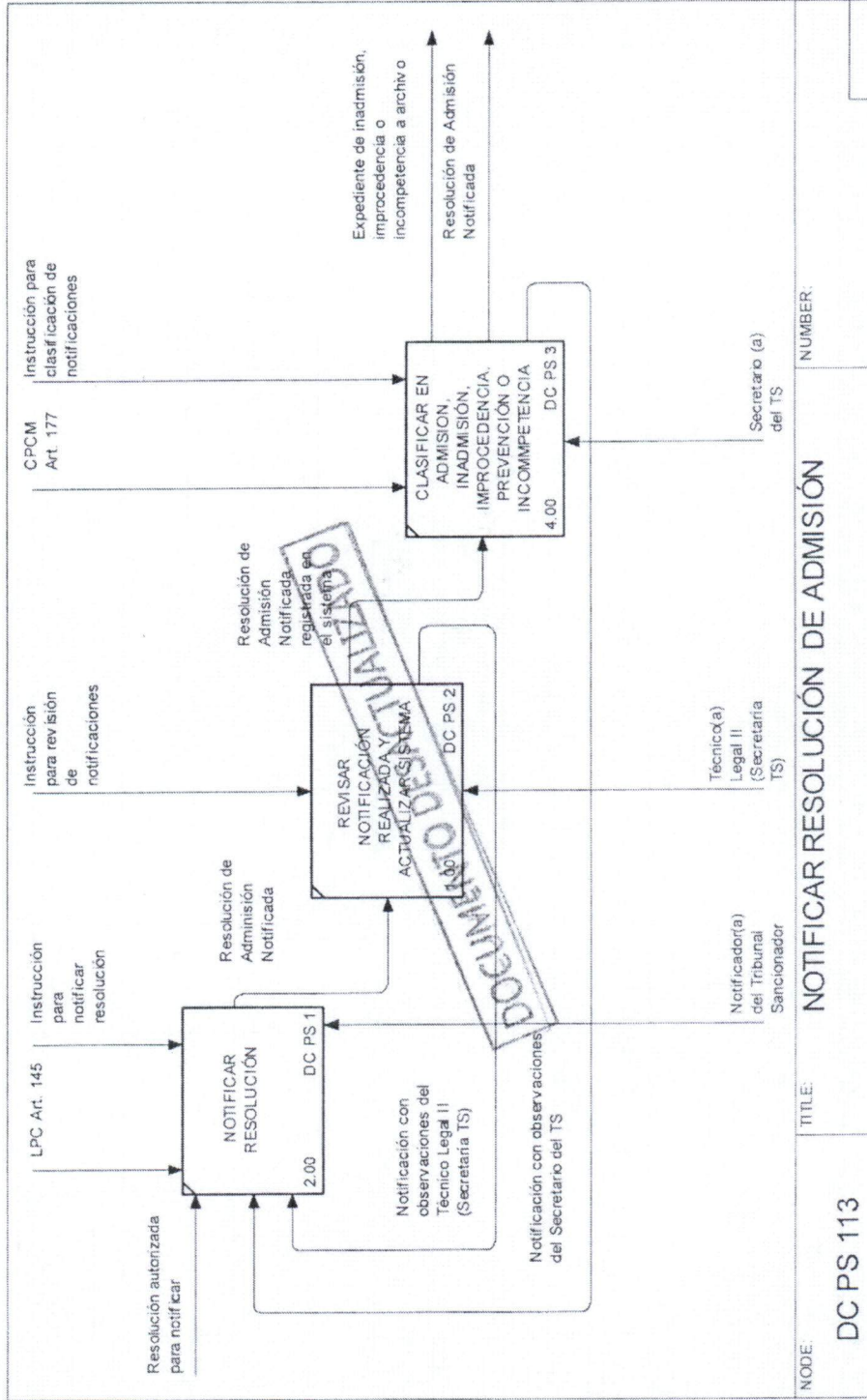
FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013
PAGINA: 7 de 29

<p>ELABORAR PROYECTO DE ADMISIÓN DE DENUNCIA</p> <p>15.75 DC PS 1</p>	<p>GESTIONAR RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN</p> <p>5.50 DC PS 2</p>	<p>NOTIFICAR RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN</p> <p>7.00 DC PS 3</p>
<p>DOCUMENTO DESACTUALIZADO</p>		
<p>NODE: DC PS 11</p>	<p>TITLE: GESTIONAR LA ADMISIÓN AL PROCESO SANCIONATORIO</p>	<p>NUMBER:</p>









NODE: **DC PS 113**

TITLE: **NOTIFICAR RESOLUCIÓN DE ADMISIÓN**

NUMBER:



ELABORAR PROYECTO
DE AUDIENCIA ESPECIAL
DE MEDIDA CAUTELAR
2.00 DC PS 1

TRAMITAR APROBACION DE
PROYECTO DE AUDIENCIA
ESPECIAL DE MEDIDA
CAUTELAR
2.25

NOTIFICAR AUTO DE
AUDIENCIA ESPECIAL
DE MEDIDA
CAUTELAR
4.00 DC PS 3

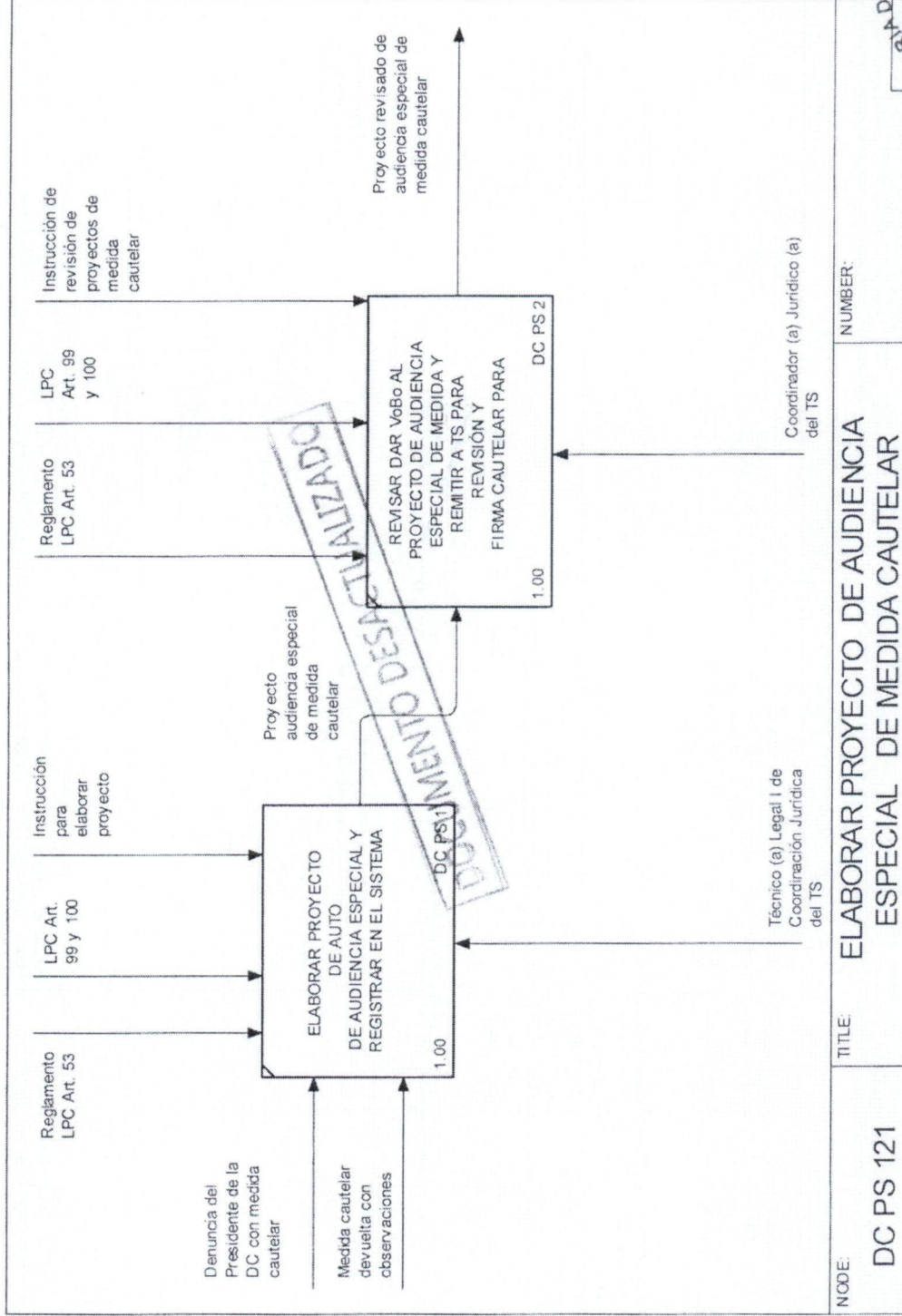
DOCUMENTO DESECCIONADO

NODE

DC PS 12

TITLE REALIZAR AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA
CAUTELAR

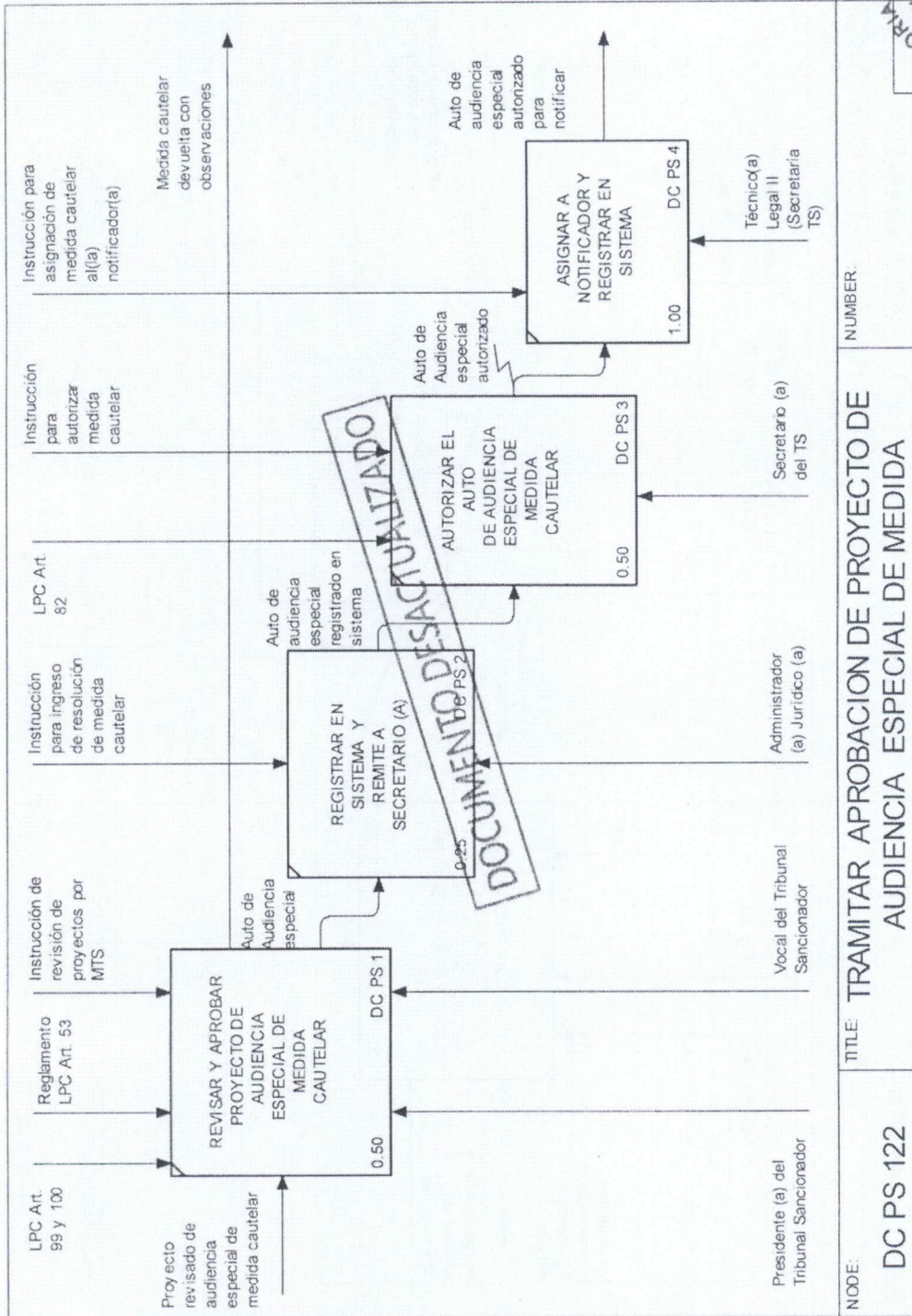
NUMBER:

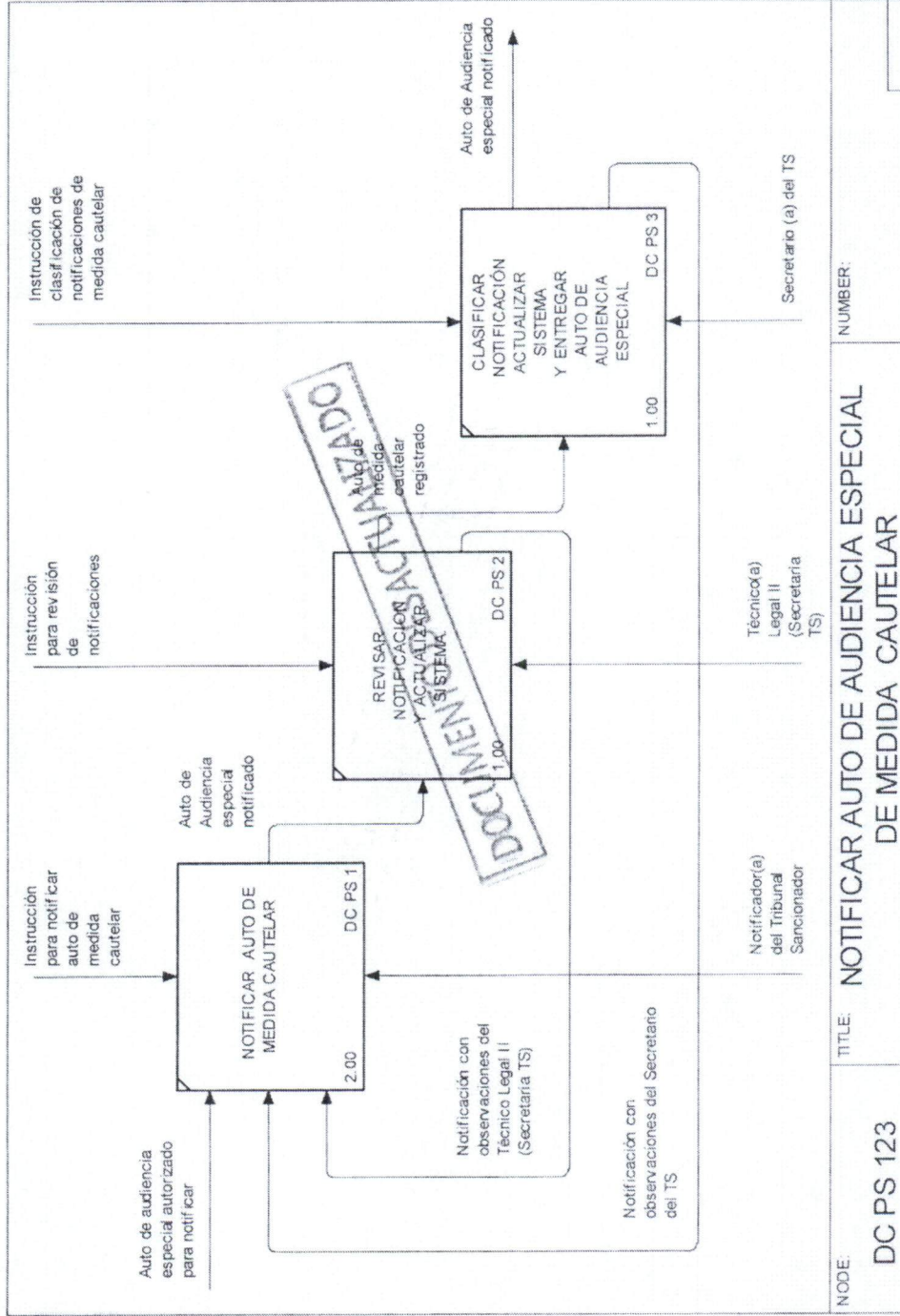


NODE: DC PS 121

TITLE: ELABORAR PROYECTO DE AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA CAUTELAR

NUMBER:

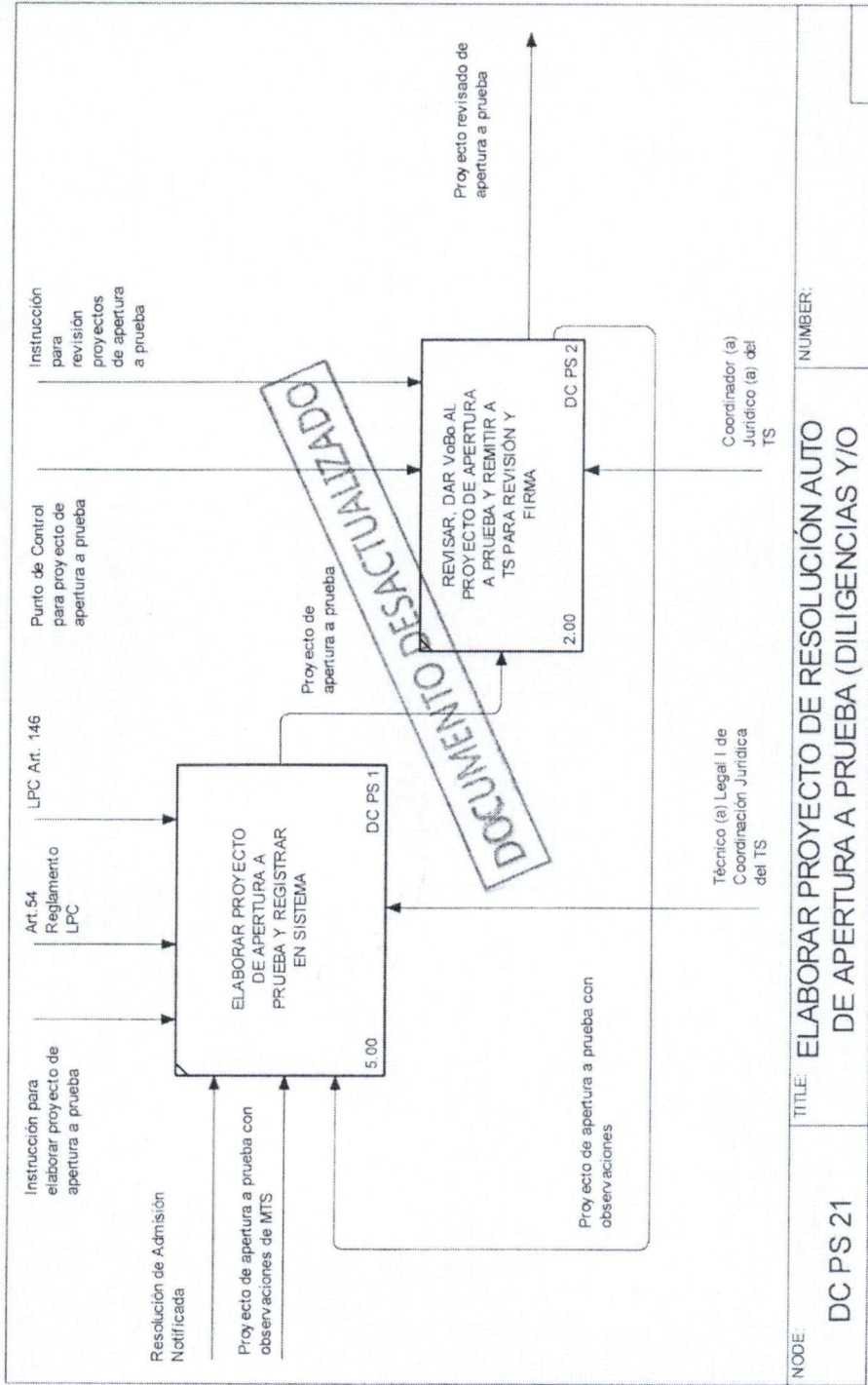




NODE: DC PS 123 TITLE: NOTIFICAR AUTO DE AUDIENCIA ESPECIAL DE MEDIDA CAUTELAR NUMBER:



<p>ELABORAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN AUTO DE APERTURA A PRUEBA (DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)</p> <p>7.00 DC PS 1</p>	<p>TRAMITAR APROBACIÓN DE PROYECTO DE AUTO DE APERTURA A PRUEBA (DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)</p> <p>4.00 DC PS 2</p> <p>DOCUMENTO FINALIZADO</p>	<p>NOTIFICAR AUTO DE APERTURA A PRUEBA (DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)</p> <p>10.00 DC PS 3</p>
<p>NODE: DC PS 2</p>	<p>TITLE: GESTIONAR ETAPA DE PRUEBAS</p>	<p>NUMBER:</p>



NODE:

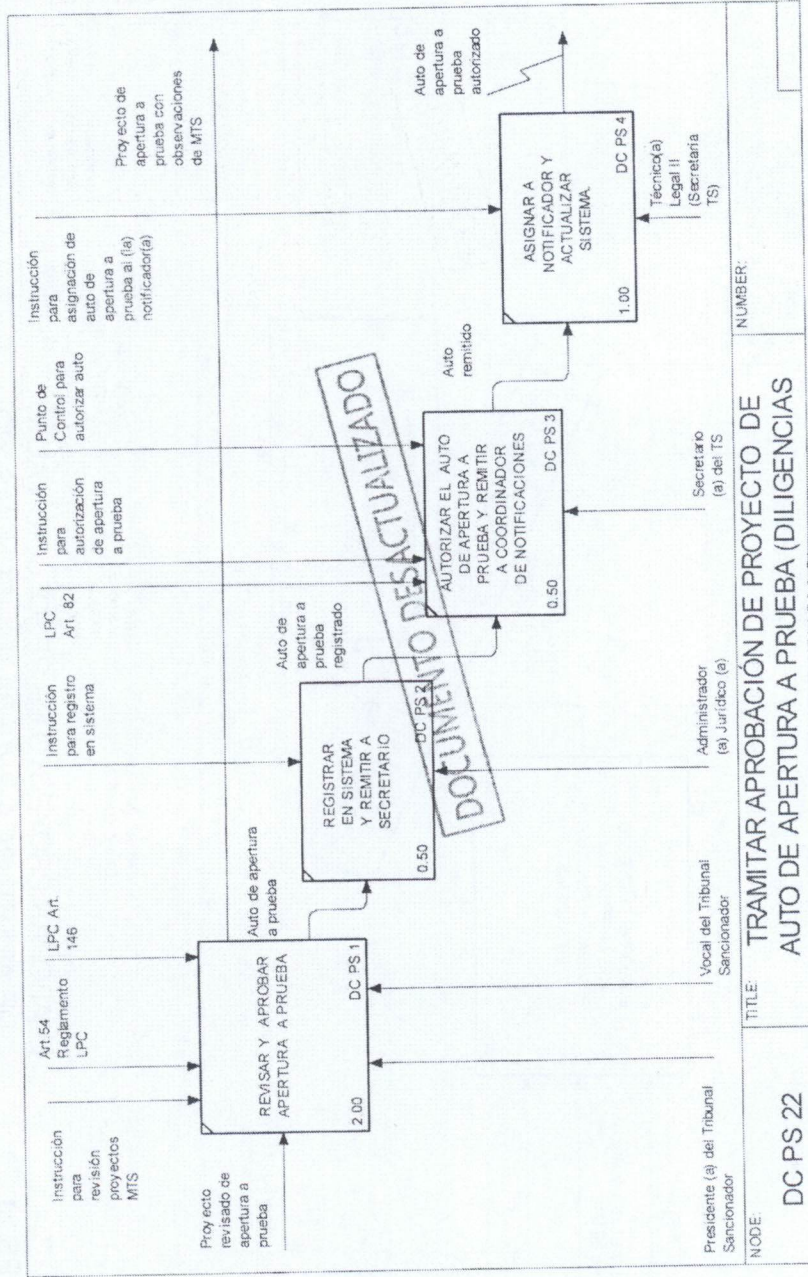
DC PS 21

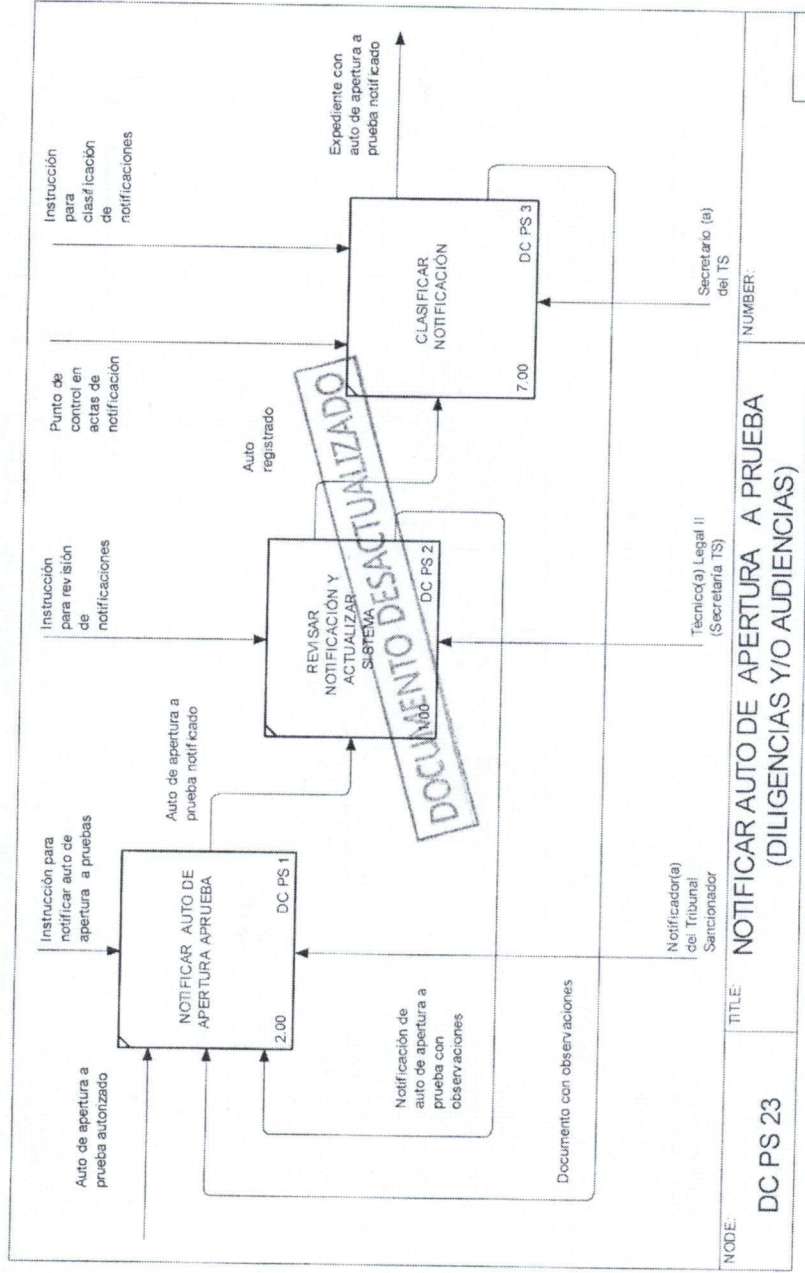
TITLE:

ELABORAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN AUTO DE APERTURA A PRUEBA (DILIGENCIAS Y/O ATENDENCIA)

NUMBER:





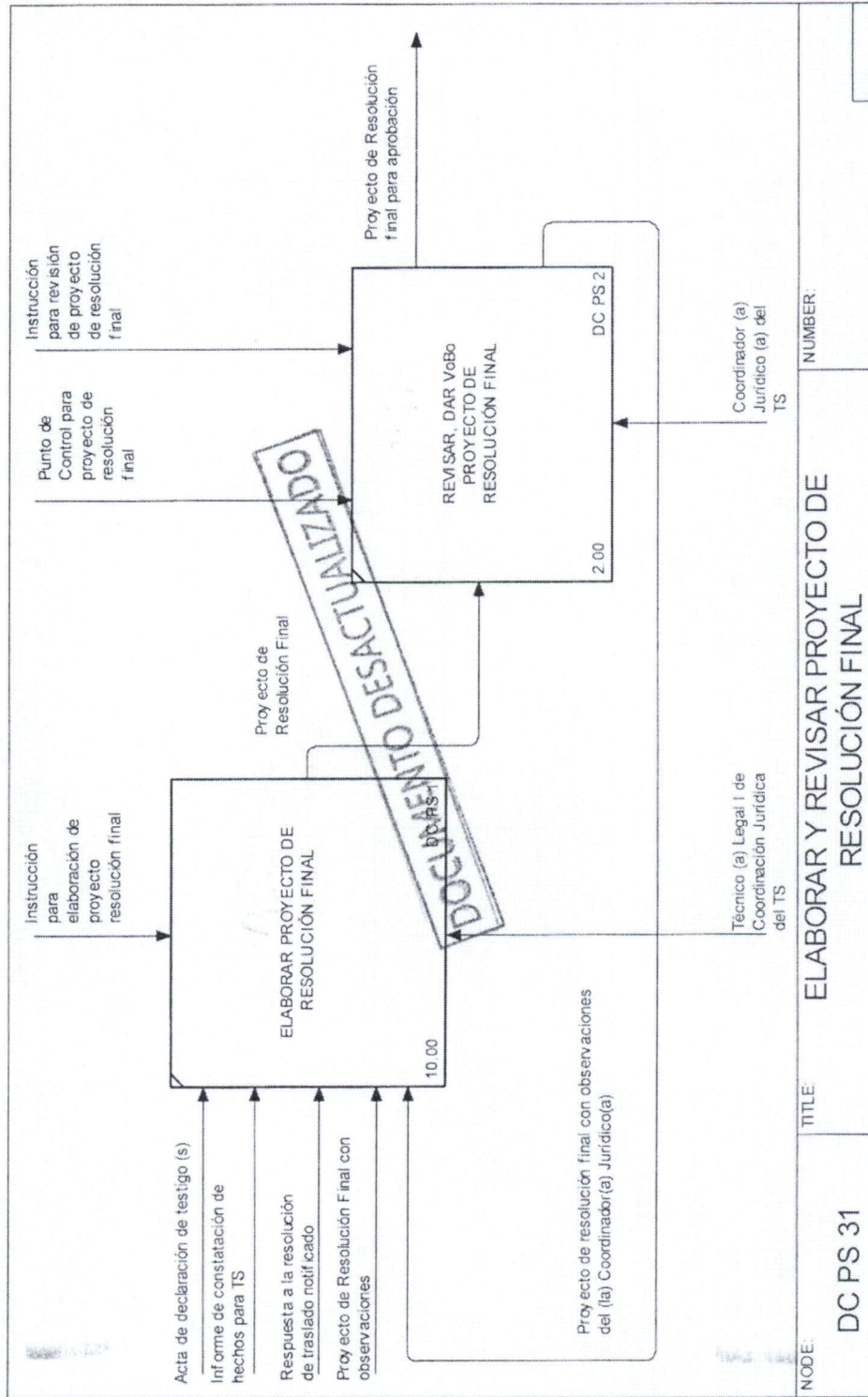


NODE: DC PS 23

TITLE: NOTIFICAR AUTO DE APERTURA A PRUEBA (DILIGENCIAS Y/O AUDIENCIAS)

NUMBER:

NOMBRE	TÍTULO	NÚMERO
<p>ELABORAR Y REVISAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN FINAL</p> <p>12.00 DC PS 1</p>	<p>TRAMITAR APROBACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL</p> <p>10.00 DC-PS 2</p> <p>DOCUMENTO DESACTIVADO</p>	<p>NOTIFICAR RESOLUCIÓN FINAL</p> <p>4.00 DC PS 3</p>
DC PS 3	REALIZAR ETAPA DE RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	



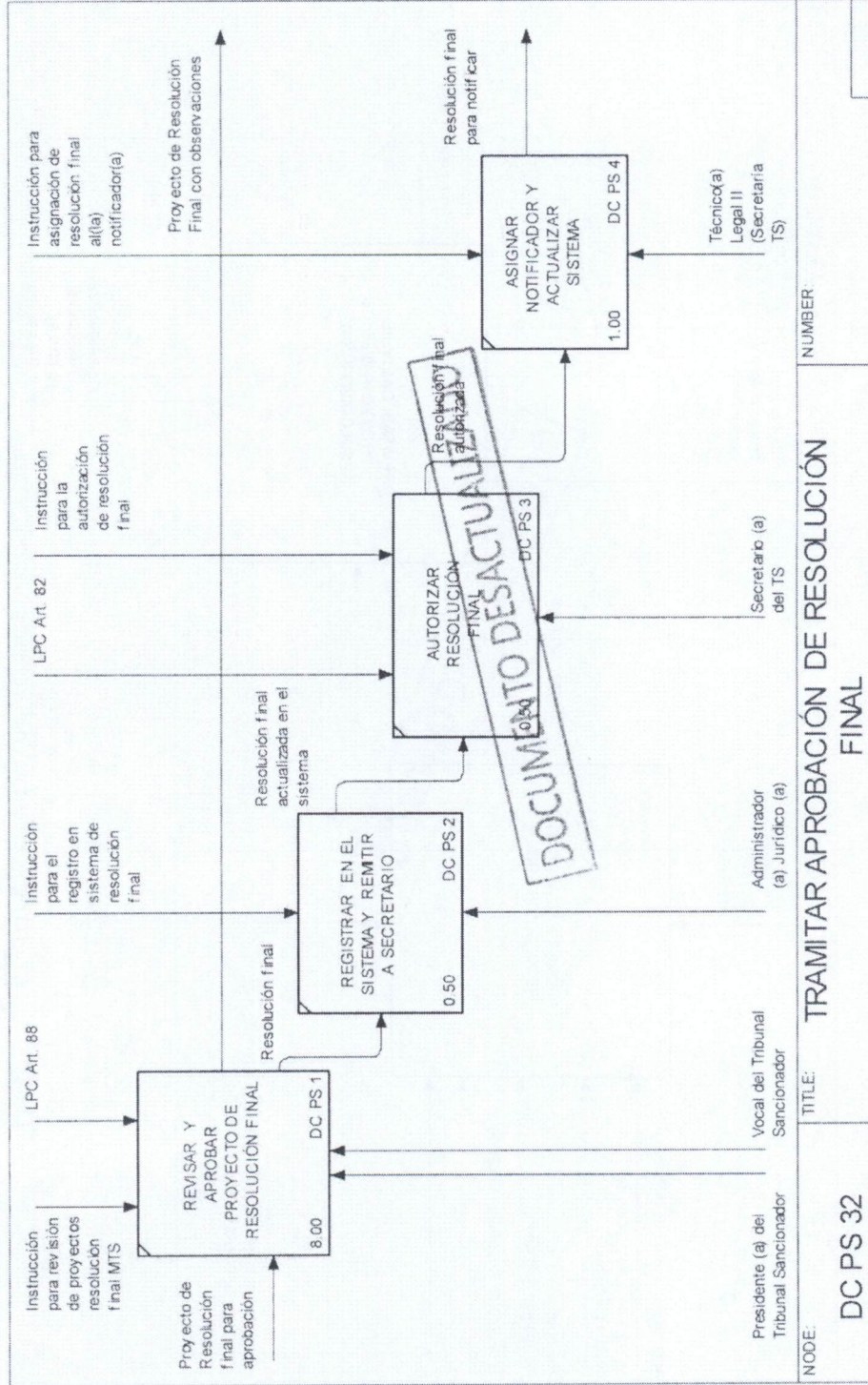
NODE:

DC PS 31

TITLE:

ELABORAR Y REVISAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN FINAL

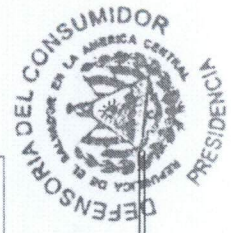
NUMBER:

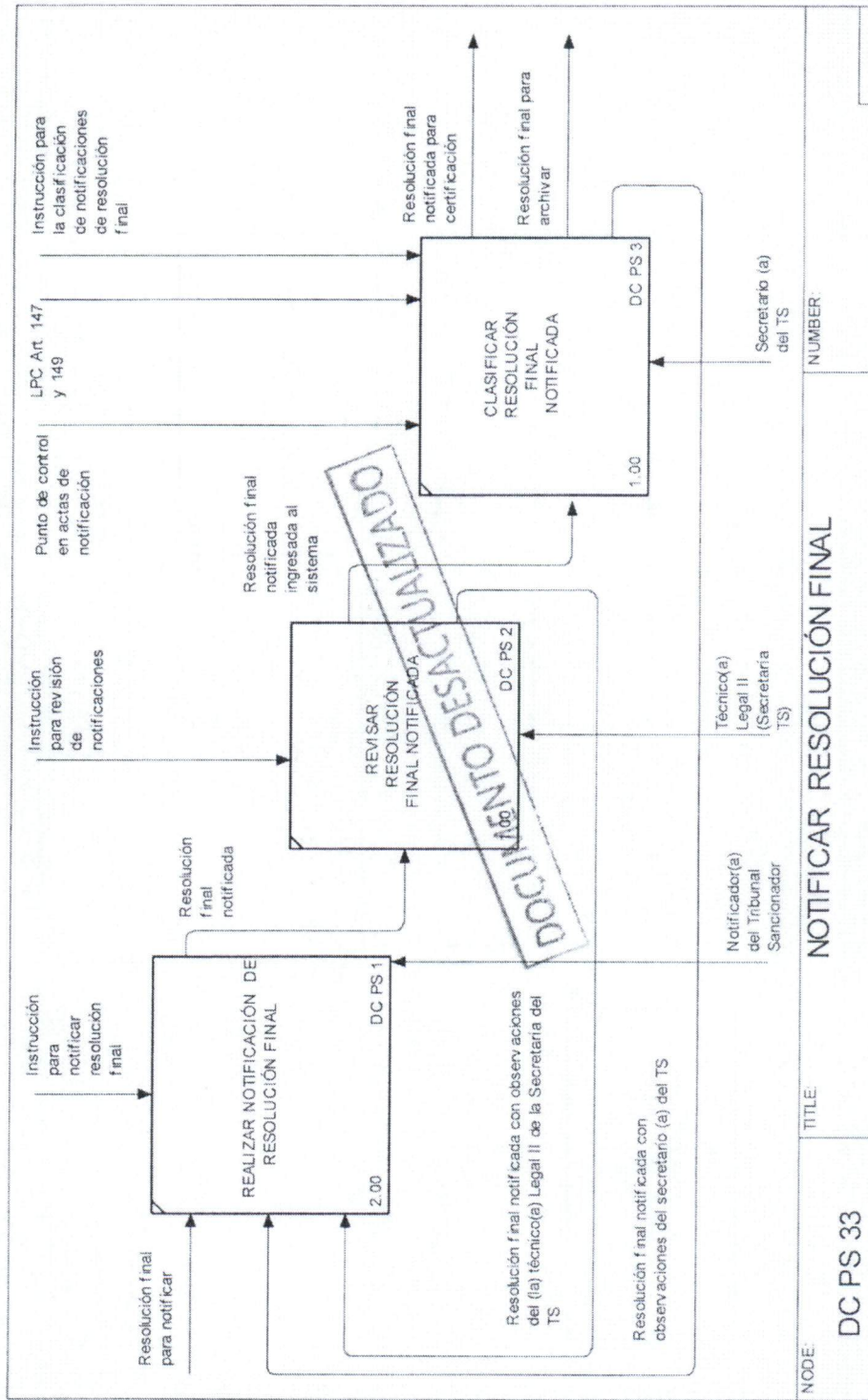


NODE: DC PS 32

TITLE: TRAMITAR APROBACIÓN DE RESOLUCIÓN FINAL

NUMBER





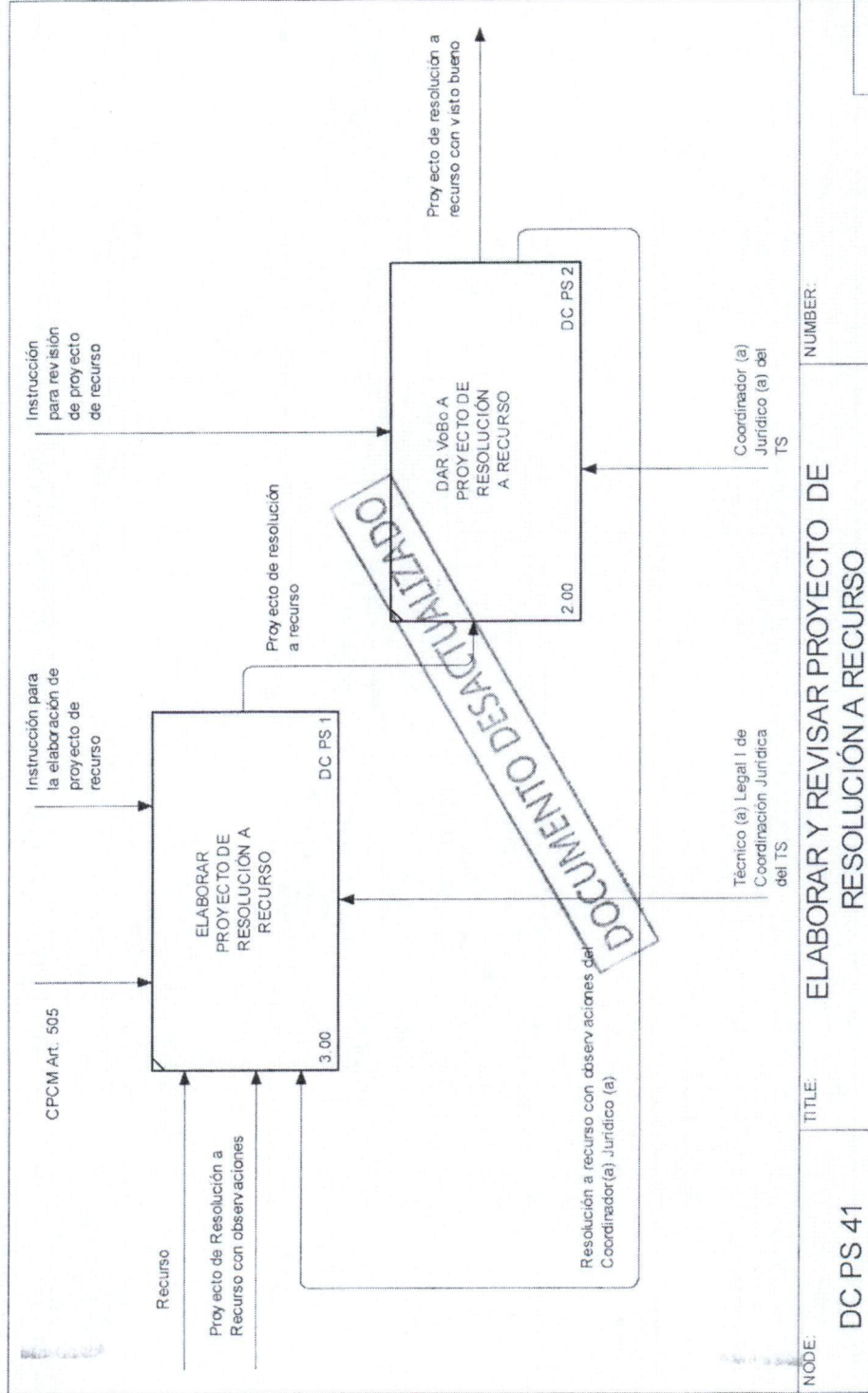
NODE: DC PS 33

TITLE: NOTIFICAR RESOLUCIÓN FINAL

NUMBER:



<p>ELABORAR Y REVISAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN A RECURSO</p> <p>5.00 DC PS 1</p>	<p>TRAMITAR APROBACIÓN DE RESOLUCIÓN A RECURSO</p> <p>7.00 DC PS 2</p>	<p>NOTIFICAR RESOLUCIÓN A RECURSO</p> <p>5.00 DC PS 3</p>
<p>DOCUMENTO DESACTUALIZADO</p>		
<p>DC PS 4</p>	<p>GESTIONAR RECURSO</p>	<p>NUMBER</p>



NODE:

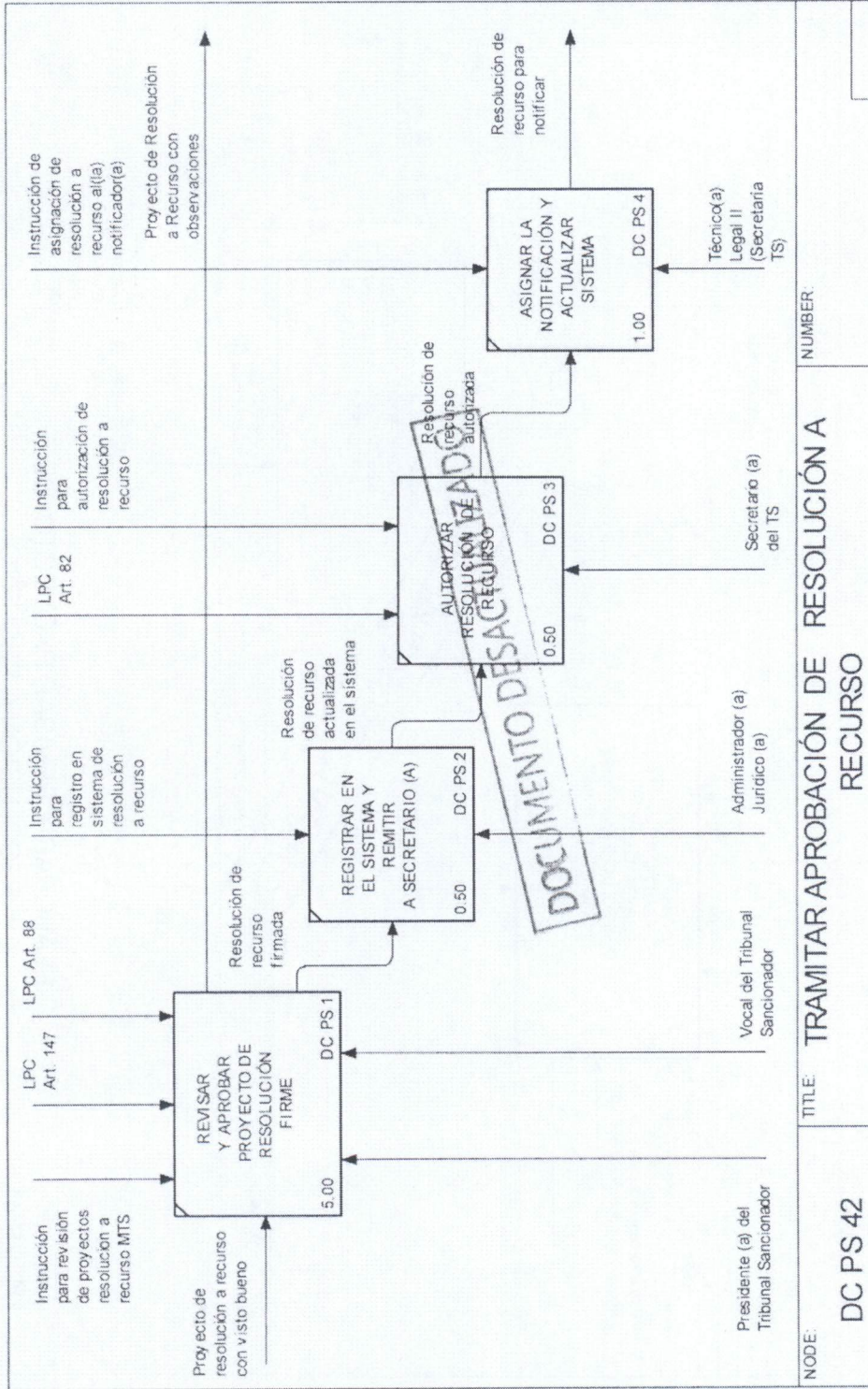
DC PS 41

TITLE:

ELABORAR Y REVISAR PROYECTO DE RESOLUCIÓN A RECURSO

NUMBER:





NODE: DC PS 42

TITLE: TRAMITAR APROBACIÓN DE RESOLUCIÓN A RECURSO

NUMBER:





PROCESO SANCIONATORIO

TRIBUNAL SANCIONADOR

CÓDIGO: PRTSDCC01

FECHA ELABORACIÓN: 10/10/2013

VERSIÓN: 01

PAGINA: 27 de 29



ELABORAR PROYECTO DE
CUMPLIMIENTO DE PAGO Y/O
RESOLUCIÓN

1.00

DC PS 1

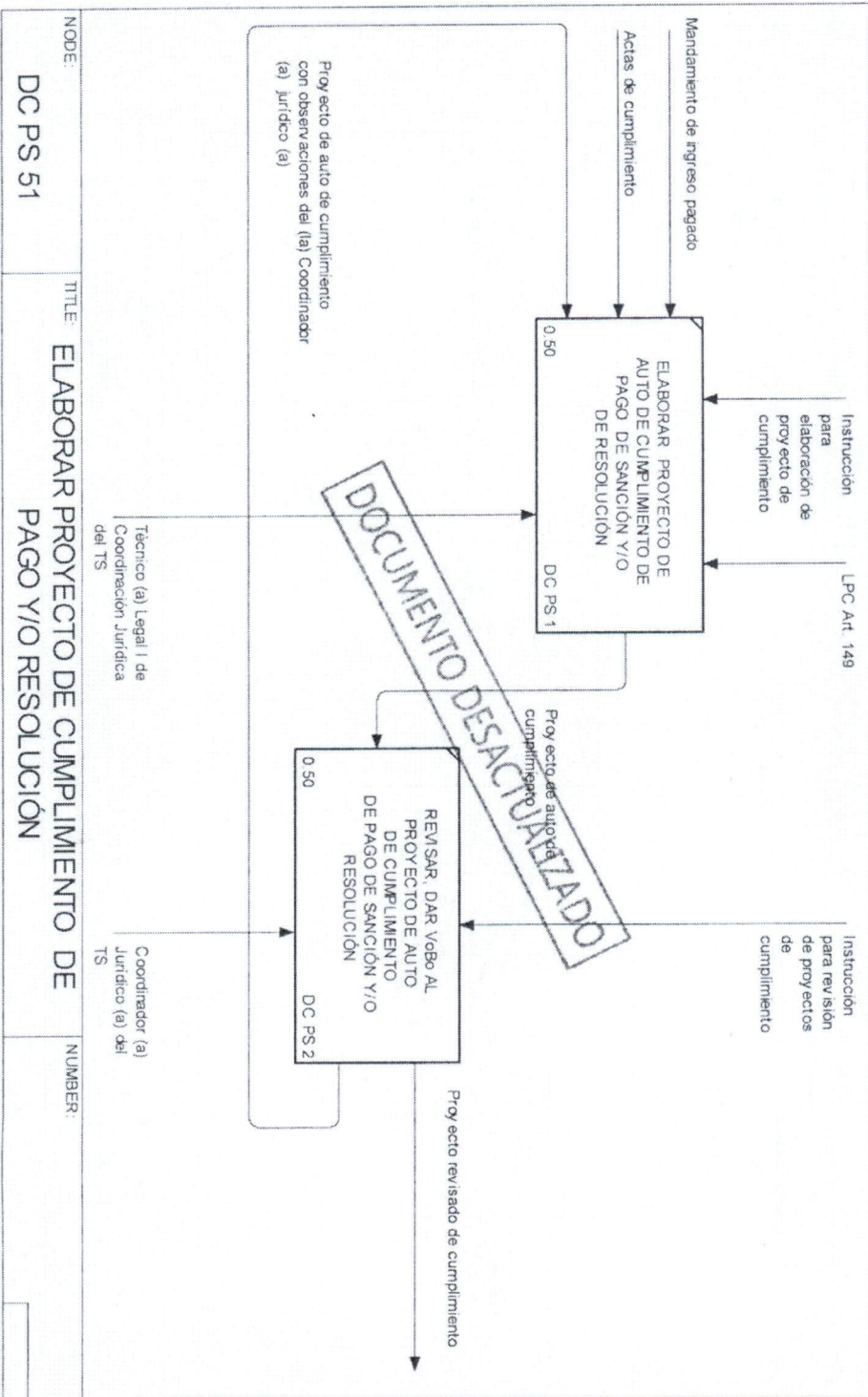
TRAMITAR APROBACIÓN DE
PROYECTO DE PAGO DE SANCIÓN
Y/O RESOLUCIÓN

1.00

DC PS 2

DOCUMENTO DESACTUALIZADO

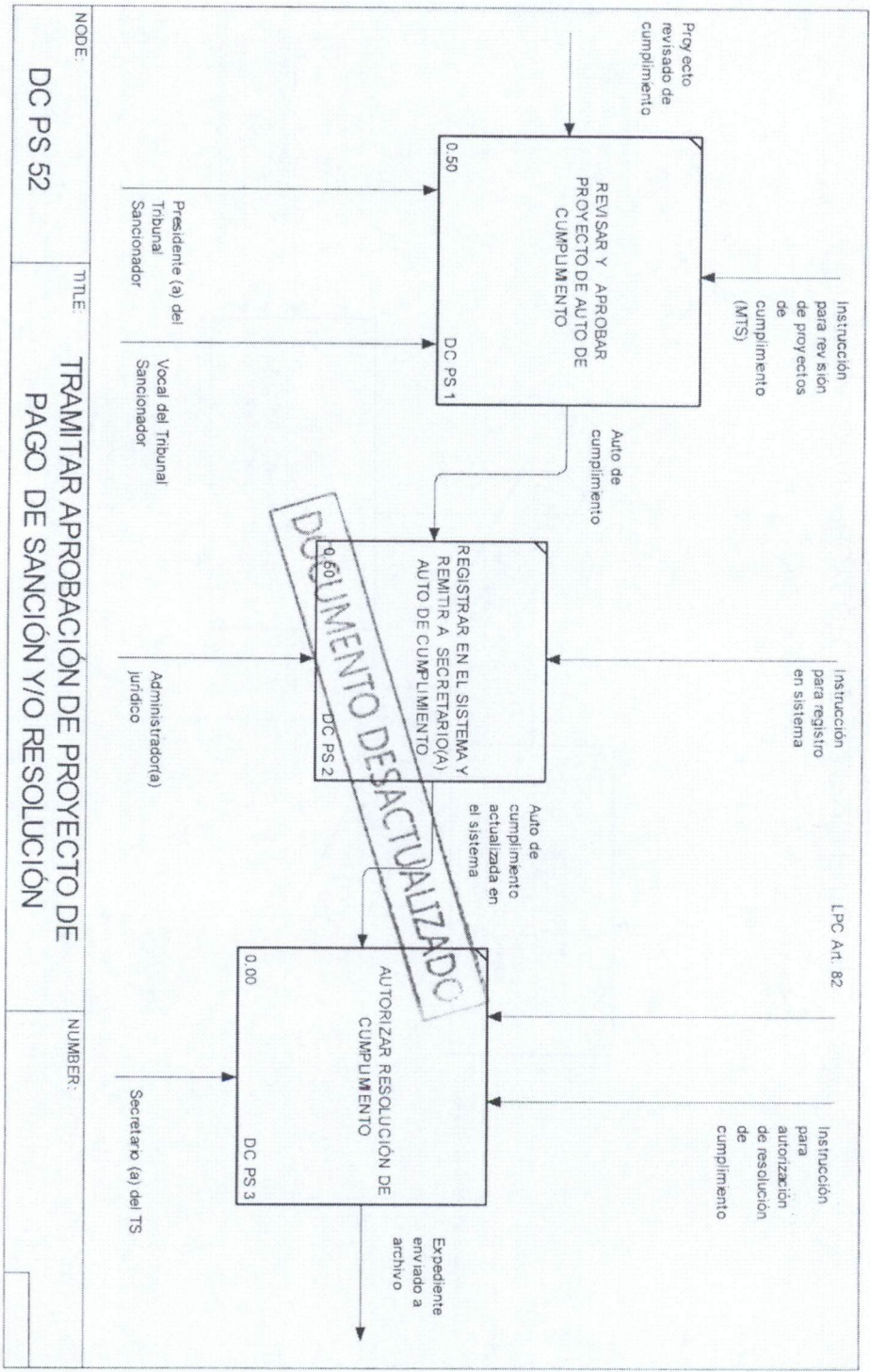
NODE	TITLE	NUMBER
DC PS 5	VERIFICAR EL PAGO DE SANCIONES Y CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN	



DC PS 51

TITLE: ELABORAR PROYECTO DE CUMPLIMIENTO DE PAGO Y/O RESOLUCION

NUMBER:



NODE: DC PS 52

TITLE: TRAMITAR APROBACION DE PROYECTO DE PAGO DE SANCION Y/O RESOLUCION

NUMBER: