



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# REGLAMENTO INTERNO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR,



**CONSIDERANDO:**

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

II. Que de conformidad al Art. 61 de la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor tendrá los siguientes órganos de dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno, según las necesidades del servicio;

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

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

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

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

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

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

IX. Que mediante acuerdo número 60 de la Presidencia de la Institución de fecha 1 de junio de 2018, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada;



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



X. Que mediante acuerdo número 70 de la Presidencia de la Institución de fecha 29 de agosto de 2019, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada;

XI. Que mediante acuerdo número 12 de la Presidencia de la Institución de fecha 11 de febrero de 2022, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada; y,

XII. Que mediante acuerdo número 29 de la Presidencia de la Institución de fecha 10 de marzo de 2023, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada.

XIII. Que mediante acuerdo número 60 de la Presidencia de la Institución de fecha 7 de junio de 2024, se realiza una modificación a la estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor, por lo que es necesario adecuar el Reglamento Interno, en correspondencia con la estructura aprobada.

#### **POR TANTO:**

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

#### **ACUERDA:**

Emitir el siguiente Reglamento Interno de la Defensoría del Consumidor.

### **REGLAMENTO INTERNO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

#### **CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

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

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



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



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

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

## CAPÍTULO II DE LA ESTRUCTURA DE DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN

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

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

- a) Unidad de Auditoría Interna;
- b) Unidad Financiera Institucional;
- c) Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia;
- d) Unidad de Planificación y Calidad;
- e) Unidad de Comunicaciones;
- f) Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales; y,
- g) Dirección de Estudios de Consumo.

Así mismo, La Defensoría contará con las siguientes direcciones:

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

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

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

## CAPÍTULO III DEL PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA

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



#### CAPÍTULO IV DEL CONSEJO CONSULTIVO

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

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

#### CAPÍTULO V DEL TRIBUNAL SANCIONADOR

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

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

Art. 12.- El Tribunal, de conformidad con la Ley "... estará integrado por tres miembros, uno de los cuales ocupará el cargo de Presidente del mismo y los otros dos miembros ocuparán los cargos de primero y segundo vocal. Habrá igual número de suplentes que serán nombrados de la misma forma que los propietarios"<sup>1</sup>. Además, actuará con un(a) Secretario(a)<sup>2</sup>; un Gerente del Tribunal Sancionador; un(a) Jefe(a) de Procuración; un(a) o más Jefes(as) Jurídicos(as), un(a) Coordinador(a) y uno o más notificadores y los colaboradores jurídicos, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

<sup>1</sup> Ley de Protección al Consumidor, Tribunal Sancionador, Art. 79.

<sup>2</sup> Ley de Protección al Consumidor, Secretario, Art. 82.



## CAPÍTULO VI DE LA ASESORÍA

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

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

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

## CAPÍTULO VII OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO

Art. 15.- La Oficialía de Cumplimiento hace referencia a la Función de Cumplimiento establecida en el Art. 11 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas y con las mismas funciones, según lo establecido en el requisito 5.3.2 de la norma ISO 37001. Tiene como objetivo principal propiciar que la institución cumpla y aplique las leyes nacionales, así como normas y estándares internacionales, para la Gestión Antisoborno, generando un sistema transversal contra prácticas de corrupción y soborno. Corresponde a la Oficialía de Cumplimiento:

- a) Monitorear que los actores que participan en el ciclo de compras públicas se encuentren libres del cometimiento de prácticas anticompetitivas, corrupción y sobornos;
- b) Garantizar el fiel cumplimiento en cada etapa de los diferentes métodos de compra;
- c) Asesorar y orientar al personal sobre los controles antisoborno a partir de los riesgos normativos y reputacionales que afronta la institución;
- d) Informar sobre los resultados de las revisiones de los procesos de compra a la presidencia de la Defensoría del Consumidor;
- e) Reportar y mantener comunicación con la DINAC en caso de detectar irregularidades en contra de lo dispuesto en la Ley de Compras; y,
- f) Cumplir con las diferentes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 16.- La Oficialía de Cumplimiento estará integrada por un(a) Oficial de Cumplimiento, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.



### CAPÍTULO VIII DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Art. 17.- La Unidad de Auditoría Interna tiene como objetivos principales evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de operación, administración e información, así como de los procedimientos de control interno incorporados a ellos.

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

- a) Asesorar y dar apoyo a la Presidencia, y demás unidades organizativas de La Defensoría en lo relacionado al control interno;
- b) Vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la institución;
- c) Contribuir al logro de objetivos institucionales mediante la realización de evaluaciones del sistema de control interno de conformidad a la normativa aplicable, emitiendo las recomendaciones que contribuyan a su mejoramiento;
- d) Realizar auditoría financiera, determinando la confiabilidad de los registros, a través de exámenes de componentes de los estados financieros;
- e) Realizar auditoría operacional o de gestión;
- f) Examinar las áreas que integran La Defensoría, con relación al cumplimiento de sus responsabilidades;
- g) Auditar el cumplimiento del plan anual operativo institucional, observando que este se desarrolle conforme a los objetivos y metas institucionales trazadas;
- h) Elaborar informes de auditoría interna;
- i) Dar seguimiento a las recomendaciones (si las hay) de informes anteriores, ya sean estas dadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa o por la Corte de Cuentas de la República;
- y,
- j) Cumplir con las diferentes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 18.- La Unidad de Auditoría Interna estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad de Auditoría Interna y uno(a) o más asistentes de Auditoría Interna.

### CAPÍTULO IX DE LA UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

Art. 19.- La Unidad Financiera Institucional (UFI) tiene como principal objetivo dirigir la gestión financiera institucional en las diferentes etapas del ciclo presupuestario a través de la planificación, coordinación, integración y supervisión de las actividades de presupuesto, tesorería y de contabilidad gubernamental, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, las que deben desarrollarse a través de sistemas mecanizados, con eficiencia y eficacia.



Art. 20.- Para cumplir con sus objetivos, la UFI tendrá a su cargo el cumplimiento de las atribuciones y funciones establecidas en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, el Reglamento de dicha ley, el respectivo manual de funcionamiento de la UFI, los manuales e instructivos operativos propios de la Defensoría del Consumidor, incluyendo el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría y demás normativa aplicable a todas las instituciones del Estado.

Art. 21.- La UFI estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad, un(a) Tesorero(a) Institucional, un(a) Contador(a) Institucional, un(a) Encargado(a) de Presupuesto y los auxiliares que fueren necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO X DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA

Art. 22.- La Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, de conformidad con este reglamento, será la responsable de asegurar que La Defensoría y todas sus unidades organizativas, cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública. Además, será la encargada de concienciar, sensibilizar y crear una cultura de Transparencia, Ética, Probidad y Rendición de Cuentas entre los funcionarios y empleados de La Defensoría.

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

Art. 23.- La Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia, y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO XI DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

Art. 24.- La Unidad de Planificación y Calidad es responsable de promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa de La Defensoría; así como impulsar procesos de seguimiento y evaluación institucional. Es responsable además de promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de La Defensoría, buscando elevarla a niveles de excelencia, con resultados sostenibles y en función de las necesidades y expectativas de las personas consumidoras.



Art. 25.- Corresponde a la Unidad de Planificación y Calidad desarrollar las funciones siguientes:

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

Art. 26.- La Unidad de Planificación y Calidad estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad y el personal técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones

## CAPÍTULO XII DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

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

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

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



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



- d) Establecer los lineamientos para la generación y publicación de información institucional; y,
- e) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

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

### CAPÍTULO XIII DE LA UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Art. 30.- La Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales es responsable de planificar y coordinar la gestión de recursos técnicos y financieros con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel nacional e internacional, según compromisos asumidos en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras<sup>3</sup>.

Art. 31.- Corresponde a la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales desarrollar las funciones siguientes:

- a) Coordinar la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos que aporten a la defensa de los derechos de las personas consumidoras;
- b) Coordinar la planificación de programas y proyectos en el marco de la cooperación para ser propuestos a organismos bilaterales y multilaterales;
- c) Presentar, gestionar y negociar programas y proyectos de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de La Defensoría;
- d) Evaluar la eficacia en la gestión de cooperación de los programas y proyectos administrados;
- e) Ampliar la relación con las instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel nacional con el fin de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucional; y,
- f) Propiciar la relación internacional con agencias homólogas y otras entidades dedicadas al tema de consumo para garantizar la defensa de los derechos de las personas consumidoras;

Art. 32.- La Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales estará integrada por un(a) Jefe(a) de la Unidad, personal de coordinación, técnico y administrativo que sea necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

### CAPÍTULO XIV DE LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO

Art. 33. – La Dirección de Estudios tiene como objeto: Realizar estudios de investigación en temáticas relevantes que permitan establecer indicios o afectaciones que pueden dañar los intereses y derechos de las personas consumidoras; y establecer los procesos óptimos para la recopilación, validación, estandarización, procesamiento, sistematización y análisis de la

<sup>3</sup> Ley de Protección al Consumidor, Competencias, Art. 58 letra d).



información obtenida a través de las distintas áreas de la DC, con el fin de contar con información estadística confiable para formular política pública en materia de consumo<sup>4</sup>.

Art. 34.- Corresponde a la Dirección de Estudios de Consumo, desarrollar las funciones siguientes:

- a) Realizar estudios e investigaciones sobre mercados relevantes y sectores prioritizados para evaluar las condiciones actuales y detectar indicios o afectaciones que puedan dañar los intereses y derechos de las personas consumidoras;
- b) Coordinar y planificar las actividades para la realización de estudios e investigaciones sobre consumo en temáticas y sectores relevantes y estratégicos para la protección de intereses y derechos de las personas consumidoras;
- c) Elaborar informes de resultados de las investigaciones realizadas y socializar los resultados y hallazgos encontrados;
- d) Sistematizar, actualizar y proveer los informes sobre las estadísticas centrales de la institución y de mercados relevantes: alimentos, medicamentos, fertilizantes, servicios públicos, combustibles, servicios financieros, remesas familiares y otros solicitados por la Presidencia DC, o las unidades organizativas de la institución;
- e) Proponer metodologías para la realización de la recopilación de información en campo, así como la validación, sistematización y estandarización de la misma, previo a la carga en la base de datos del Sistema de Atención de Reclamos y Asesorías (SARA) para la posterior realización del análisis de inteligencia de consumo y mercados; y,
- f) Actualizar las distintas plataformas de información de la DC para que las personas consumidoras tomen decisiones de consumo informadas, y desarrollar los reportes del sistema de inteligencia de datos de consumo y mercados, entre otras.

Art. 35.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección de Estudios de Consumo, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Inteligencia de Mercado y Consumo, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Gestión y Procesamiento de Información, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Metodología y Validación, y el personal técnico que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO XV DE LA DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

Art. 36.- La Dirección de Vigilancia de Mercado, tiene como finalidad dirigir el diseño y ejecución de los planes de verificación y vigilancia, con el objeto de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, así como en las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO), Reglamentos Técnicos Salvadoreños (RTS) y Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) relacionadas al tema de consumo<sup>5</sup>. Asimismo, tiene como fin el fomentar en los proveedores la adopción de buenas prácticas empresariales, una mejor atención al cliente, otorgar reconocimientos a las empresas que se distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor<sup>6</sup>; además, de promover que las entidades públicas y privadas que presten

<sup>4</sup> Ley de Protección al Consumidor, Competencias, Art. 58 letra m).

<sup>5</sup> Ley de Protección al Consumidor, Competencias, Art. 58 letra f).

<sup>6</sup> Ley de Protección al Consumidor, Competencia, Art. 58 letras p) y q), Art. 153 letra e) y Art. 53 de su Reglamento.



servicios públicos adopten cartas de derechos de los usuarios y las den a conocer, mejorando la calidad y calidez de los servicios ofrecidos a la población.

Art. 37.- Corresponde a la Dirección de Vigilancia de Mercado, desarrollar las funciones siguientes:

- a) Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas de parte de los proveedores, evitando, a su vez, que productos o servicios que no cumplen con las disposiciones de la Ley lleguen a la población;
- b) Realizar inspecciones para verificar que los productos y servicios se ofrezcan con información clara, veraz, completa y oportuna, facilitando así una elección más adecuada de parte de las personas consumidoras;
- c) Realizar inspecciones y auditorías para verificar el cumplimiento de las cantidades y calidades ofrecidas de los productos y servicios;
- d) Promover acciones para evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en los diferentes mercados;
- e) Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas (buenas prácticas empresariales) por parte de los proveedores a través de la adopción de normas y políticas que beneficien a las personas consumidoras y que promuevan una cultura de respeto, transparencia, responsabilidad, seguridad y calidad en los empresarios que comercializan bienes y/o servicios; y,
- f) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 38.- Esta Dirección, estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección de Vigilancia de Mercado, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Inspección, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Seguridad y Calidad, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Auditoría de Consumo, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Fomento a las Buenas Prácticas de Bienes y Servicios y demás personal de coordinación, técnico y administrativo que fueren necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO XVI DE LA DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO

Art. 39.- La Dirección de Ciudadanía y Consumo tiene como principal objetivo Impulsar la educación y la formación permanente de las personas consumidoras, realizando actividades de divulgación, organización y orientación en materia de consumo, a fin de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores<sup>7</sup>.

Art. 40.- Corresponde a la Dirección de Ciudadanía y Consumo, realizar las funciones siguientes:

- a) Promover el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras y los servicios de la Defensoría a través de medios innovadores;
- b) Divulgar las competencias de la LPC y otras normativas vinculadas con los proveedores;
- c) Coordinar con instituciones públicas, privadas y otros actores, la implementación de acciones que generen el conocimiento de los derechos;

<sup>7</sup> Ley de Protección al Consumidor, Competencias, Art. 58 letra e).



- d) Implementar procesos de formación de personas interesadas en el tema de consumo;
- e) Implementar planes de acción a partir de los convenios con instituciones educativas y otros existentes;
- f) Propiciar la participación y organización de la ciudadanía en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras;
- g) Implementar campañas temáticas y territoriales para la divulgación de los derechos de las personas consumidoras;
- h) Fomentar la organización en el tema de consumo; y,
- i) Promover la acreditación de las Asociaciones legalizadas.

Art. 41.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección de Ciudadanía y Consumo, el (la) Sub Director(a) de Ciudadanía y Consumo, el personal de coordinación, técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

#### CAPÍTULO XVII DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA

Art. 42.- La Dirección Jurídica tiene como principal objetivo velar porque se respeten y protejan los derechos que las personas consumidoras tienen de conformidad con la Ley, y procurar que la actuación de los funcionarios y empleados de La Defensoría esté basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes;

Art. 43.- Corresponde a la Dirección Jurídica, realizar las funciones siguientes:

- a) Emitir opiniones, capacitar y apoyar en el análisis jurídico a las demás unidades u oficinas regionales de La Defensoría;
- b) Coordinar y participar en procesos de formación de ley relacionados con la protección de los derechos de las personas consumidoras;
- c) Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas y demás procedimientos de tutela de las personas consumidoras;
- d) Representar administrativa y judicialmente a las personas consumidoras en los diferentes procesos que se impulsen para defender sus derechos e intereses; y,
- f) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 44.- Esta Dirección estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección Jurídica, el (la) Gerente(a) de la Gerencia de Procuración, y demás personal técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

#### CAPÍTULO XVIII DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Art. 45.- La Dirección de Administración tiene como principal objetivo contribuir a que las unidades que integran La Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios; asimismo, le compete velar por la correcta aplicación de políticas y estrategias administrativas, considerando los



lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables. Es la responsable de concienciar y sensibilizar a los funcionarios y empleados de La Defensoría, sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social<sup>8</sup>, haciendo cumplir las políticas que con esa finalidad se determinen y lo que se establezca en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría. Así como, supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales<sup>9</sup> dentro de La Defensoría. Además de crear un sistema de archivo<sup>10</sup> que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba La Defensoría con motivo del desempeño de su función, el cual deberá mantenerse actualizado; y La Defensoría debe guiarse por los lineamientos y observaciones que sobre el particular emita el Instituto de Acceso a la Información Pública.

Art. 46.- Corresponde a la Dirección de Administración, realizar las funciones siguientes:

- a) Proporcionar el apoyo administrativo necesario a fin de que las diferentes direcciones y unidades institucionales, desarrollen sus actividades de conformidad con los planes de trabajo preestablecidos;
- b) Velar por la correcta administración de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables;
- c) Desarrollar acciones administrativas que coadyuven en el logro de las metas y objetivos institucionales;
- d) Establecer mecanismos para el cumplimiento de políticas y procedimientos tendientes a que la Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Sistemas informáticos, Unidad de Compras Públicas, Unidad de Logística, Unidad Ambiental, Unidad de Equidad de Género e Inclusión y la Unidad de Gestión Documental y Archivos cumplan con su finalidad, objetivos y metas;
- e) Diseñar, proponer, actualizar, mejorar e implementar manuales administrativos para el buen funcionamiento de las operaciones de La Defensoría y de su área respectiva en coordinación con la Unidad de Planificación y Calidad;
- f) Dar seguimiento en coordinación con la Dirección Jurídica, la Unidad Financiera Institucional y las unidades ejecutoras a la ejecución de los proyectos financiados con recursos de la cooperación;
- g) Proponer y ejecutar programas para la capacitación, actualización, especialización de profesionales, y la atención integral en la salud del talento humano que laboran en las distintas direcciones y unidades de La Defensoría;
- h) Gestionar programas de fortalecimiento institucional, en materia de talento humano temporal y externo que permita alcanzar los objetivos de la institución.
- i) Realizar el proceso administrativo para el cumplimiento de misiones oficiales fuera del territorio nacional;
- j) Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos de la institución;

<sup>8</sup> Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, Art. 13.

<sup>9</sup> Ley de Medio Ambiente, Art. 7 y Reglamento General de la Ley de Medio Ambiente, Art. 9.

<sup>10</sup> Ley de Acceso a la Información Pública, Art. 42; y Lineamientos para la creación del sistema institucional de gestión documental y archivos del Instituto de Acceso a la Información Pública.



- k) Supervisar, coordinar y dar seguimiento a la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de La Defensoría, y las indicadas expresamente en la Ley de Medio Ambiente;
- l) Crear y actualizar las políticas, manuales, instrumentos y prácticas para garantizar la organización, conservación y el acceso a los documentos, y archivos, así como, la evaluación de la aplicación de la normativa institucional de la organización documental; y,
- m) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 47.- La Dirección de Administración estará integrada por el (la) Director(a), el (la) Gerente(a) de la Unidad de Talento Humano, el (la) Gerente de la Gerencia de Sistemas Informáticos, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Compras Públicas, el (la) Jefe(a) de la Unidad de Logística, el (la) Responsable de la Unidad Ambiental, el (la) Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión, el(la) Oficial de la Unidad de Gestión Documental y Archivos y demás personal técnico, administrativo y operativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

#### CAPÍTULO XIX DE LA DIRECCION DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Art. 48.- La Dirección del Centro de Solución de Controversias tendrá como objetivo principal de "resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias de manera simple, breve, gratuita y confidencial"<sup>11</sup>.

Art. 49.- Corresponde a la Dirección del Centro de Solución de Controversias, realizar las funciones siguientes:

- a) Brindar asesorías y atender casos individuales y colectivos determinados que vulneren los derechos e intereses de las personas consumidoras identificados por la dirección o que provengan de otras unidades o direcciones de la DC;
- b) Tramitar los casos individuales y colectivos con un abordaje interinstitucional, a fin de generar mayor efectividad en la solución de los mismos;
- c) Analizar las problemáticas individuales más recurrentes que permitan las formulaciones de posibles casos colectivos;
- d) Promover estrategias para la implementación de herramientas orientadas a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial; a fin de brindar un servicio oportuno, eficaz con calidad y calidez; y,
- e) Realizar análisis técnicos sobre propuestas de reforma al marco normativo de protección al consumidor; e identificar y/o proponer modificaciones a los mismos.

Art. 50.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección del Centro de Solución de Controversias; un(a) Gerente(a) de Casos Individuales, un(a) Gerente de Casos Colectivos, el personal de coordinación, técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

<sup>11</sup> Ley de Protección al Consumidor, Centro de Solución de Controversias, Art. 108



## CAPÍTULO XX DE LA DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN

Art. 51.- Con el objeto de cumplir las atribuciones que establece la Ley con celeridad y eficiencia, La Defensoría cuenta con la Dirección de Descentralización, para acercar sus servicios, constituyendo oficinas regionales en las zonas oriental y occidental del país, en las cuales se ofrecen los diferentes servicios que la institución proporciona: recepción de denuncias, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación a la persona consumidora. Asimismo, se han establecido ventanillas de servicios en diferentes puntos del territorio nacional, el centro de llamadas 910 y un centro de solución de controversias de la Libertad conformándose así, la Gerencia de Atención Descentralizada. También se ha ampliado las formas de servicios utilizando mecanismos tecnológicos, a través de la Gerencia de Atención Virtual.

Art. 52.- Corresponde a la Dirección de Descentralización, realizar las funciones siguientes:

- a) Gerenciar de manera eficiente y eficaz las oficinas descentralizadas de La Defensoría, las cuales buscaran acercar a la ciudadanía los servicios de recepción de denuncias, brindar asesorías, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación a la persona consumidora, entre otros;
- b) Brindar atención de forma virtual a las personas consumidoras por medio de los mecanismos que disponga la Defensoría para la atención de las controversias de consumo.
- c) Coordinar y asesorar el trabajo en las oficinas descentralizadas, verificando que el desempeño de dichas oficinas se adecue a las políticas y planes de trabajo Institucionales;
- d) Proponer, coordinar y monitorear la elaboración de convenios con instituciones públicas y privadas que fortalezcan las labores de La Defensoría en los territorios en materia de consumo;
- e) Realizar la coordinación técnica del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC) para desarrollar iniciativas conjuntas con instituciones públicas en temas de consumo<sup>12</sup>; y,
- f) Cumplir con las funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de La Defensoría.

Art. 53.- Esta dirección estará integrada por el (la) Director(a) de la Dirección de Descentralización, el (la) Gerente(a) de la Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente, el (la) Gerente(a) de la Gerencia de la Defensoría Regional de Oriente, el (la) Gerente(a) de la Gerencia de Atención Descentralizada y el (la) Gerente(a) de la Gerencia de Atención Virtual, y demás personal de coordinación, técnico y administrativo que fuere necesario para el cumplimiento de sus atribuciones.

## CAPÍTULO XXI DISPOSICIONES FINALES

Art. 54.- Todo lo no previsto en este reglamento o en el Manual de Organización y Funciones, en relación a la organización y funciones del personal, será resuelto por el (la) Presidente(a) de La Defensoría.

<sup>12</sup> Ley de protección al Consumidor, Competencias, Art. 58 letra a).



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

Art. 55.- Dejase sin efecto el Reglamento Interno de La Defensoría aprobado en fecha 10 de marzo de 2023.

Art. 56.- Este reglamento entrará en vigencia el día de su aprobación.

COMUNÍQUESE.

Antiguo Cuscatlán, 19 de junio de 2024.

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Sello