



REPERTORIO DE FUNCIONES

Aprobado:


Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



08 Set 2017

Repertorio de Funciones DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
1	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.	Máxima autoridad de la institución.	Presidencia.
	Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría.	Administrar, supervisar y coordinar las actividades.	Presidencia.
	Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Defensoría.	Representación judicial y extrajudicial.	Presidencia.
	Representar a la Defensoría en eventos nacionales e internacionales.	Representación a la Defensoría.	Presidencia.
	Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran.	Designación de apoderados judiciales.	Presidencia.
	Aprobar el reglamento interno, previa opinión del Consejo Consultivo, así como los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría.	Aprobación de manuales, reglamento y otros instrumentos.	Presidencia.
	Aprobar los proyectos de presupuesto especial y sistema de salarios de la Defensoría, previa opinión del Consejo Consultivo. Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría.	Aprobación de presupuestos, sistema de salario, nombrar y remover al personal.	Presidencia.
	Actuar como coordinador del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y cumplir las normas operativas de coordinación.	Coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	Presidencia.
	Requerir, en el caso de los literales b) y d) del Art. 143, el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en la presente ley.	Requerir procesos sancionatorios.	Presidencia.
	Decretar las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la presente Ley.	Decretar medidas cautelares.	Presidencia.
Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones del Tribunal Sancionador.	Velar por el cumplimiento de las resoluciones.	Presidencia.	
2	Asesoría técnica.	Técnico asesor.	Consejo Consultivo.
	Servir de órgano de consulta y realizar propuestas a la Presidenta o Presidente de la Defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría.	Consultar y proponer aspectos en materia de protección a consumidores y la organización/funcionamiento de la institución.	Consejo Consultivo.
	Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría.	Emitir opiniones.	Consejo Consultivo.
Proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones.	Proponer remoción de la presidencia de la Defensoría y del Tribunal Sancionador.	Consejo Consultivo.	
3	Ejercer la potestad sancionadora en materia de protección del consumidor.	Sancionar en materia de protección al consumidor.	Tribunal Sancionador.
	Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del Consumidor.	Instruir procedimientos sancionatorios.	Tribunal Sancionador.
	Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda.	Imponer sanciones.	Tribunal Sancionador.



Repertorio de Funciones DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
4	Ordenar al infractor, la reposición de la situación alterada por la infracción. 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.	Ordenar al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción.	Tribunal Sancionador.
	Proporcionar apoyo a el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, en las áreas estratégicas relacionadas con el que hacer de la institución.	Apoyar a la Presidencia.	Asesoría.
	Asesorar y dar apoyo a el (la) Presidente(a), y a las unidades organizativas de la Defensoría, de acuerdo a los requerimientos de el(la) Presidente(a).	Asesorar y apoyar a Presidencia.	Asesoría.
	Coordinar la ejecución de proyectos asignados por la Presidencia.	Coordinar ejecución de proyectos.	Asesoría.
	Participar en comisiones de trabajo en representación de la institución por delegación de el(la) Presidente(a).	Participar en comisiones institucionales.	Asesoría.
	Realizar todas aquellas funciones que le sean expresamente delegadas por el(la) Presidente(a) de la Defensoría.		Asesoría.
5	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.	Evaluar el cumplimiento y eficacia de sistemas operativos, administrativos, informativos y los procedimientos de control interno.	Unidad de Auditoría Interna.
	Asesorar y dar apoyo a la Presidencia, y demás unidades organizativas de la Defensoría en lo relacionado al control interno.	Asesorar y apoyar en el control interno.	Unidad de Auditoría Interna.
	Vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la institución.	Vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones.	Unidad de Auditoría Interna.
	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.	Evaluar el sistema de control interno.	Unidad de Auditoría Interna.
	Realizar auditoría financiera, determinando la confiabilidad de los registros a través de exámenes de componentes de los estados financieros.	Realizar auditorías financieras.	Unidad de Auditoría Interna.
	Realizar auditoría operacional o de gestión.	Realizar auditorías operacional o de gestión.	Unidad de Auditoría Interna.
	Examinar las áreas que integran la Defensoría del Consumidor, con relación al cumplimiento de sus responsabilidades.	Examinar el cumplimiento de las responsabilidades de las diferentes áreas.	Unidad de Auditoría Interna.
	Auditar el cumplimiento del plan anual operativo institucional, observando que este se desarrolle conforme a los objetivos y metas institucionales trazadas.	Auditar el cumplimiento del plan operativo anual.	Unidad de Auditoría Interna.



Repertorio de Funciones

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Elaborar informes de auditoría interna.	Elaborar informes de auditoría interna.	Unidad de Auditoría Interna.
	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.	Seguimiento a recomendaciones de auditorías.	Unidad de Auditoría Interna.
6	Cumplir con la gestión financiera institucional a través de las etapas del proceso administrativo financiero en las áreas de presupuesto, tesorería y contabilidad gubernamental de acuerdo a la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, los que deben desarrollarse en forma integrada a través de sistemas SAFI con eficiencia y eficacia.	Gestionar las finanzas de la institución.	Unidad Financiera Institucional.
	El cumplimiento de atribuciones y funciones establecidas en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, el reglamento de dicha ley y demás normativa aplicable.	Administrar los fondos institucionales.	Unidad Financiera Institucional.
	Créase el Sistema de Administración Financiero Integrado, que en adelante se denominará "SAFI", con la finalidad de establecer, poner en funcionamiento y mantener en las Instituciones y entidades del sector público en el ámbito de esta Ley, el conjunto de principios, normas, organizaciones, programación, dirección y coordinación de los procedimientos de presupuesto, tesorería, inversión y crédito público y contabilidad gubernamental.	Puesta en funcionamiento del Sistema de Administración Financiero Integrado.	Unidad Financiera Institucional.
	Difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas referentes al SAFI, en las entidades y organismos que conforman la institución.	Difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas.	Unidad Financiera Institucional.
	Asesorar a las entidades en la aplicación de las normas y procedimientos que emita el órgano rector del SAFI.	Asesorar en la aplicación de las normas y procedimientos.	Unidad Financiera Institucional.
	Constituir el enlace con las direcciones generales de los subsistemas del SAFI y las entidades y organismos de la institución en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven en la ejecución de la gestión financiera.	Constituir enlace con las direcciones generales de los subsistemas SAFI en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información.	Unidad Financiera Institucional.
	Elaborar los proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria y los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda.	Elaborar proyectos de presupuesto.	Unidad Financiera Institucional.
	Realizar y presentar a la Dirección General del Presupuesto la programación de la ejecución física y financiera del presupuesto.	Realizar y presentar la programación de la ejecución presupuestaria.	Unidad Financiera Institucional.
7	Asegurar que la Defensoría del Consumidor y todas sus unidades organizativas, cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Cumplir la Ley de Acceso a la Información Pública.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.



Repertorio de Funciones

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Encargada de concientizar, sensibilizar y crear una cultura de Transparencia, Ética, Probidad y Rendición de Cuentas entre los funcionarios y empleados de la Defensoría del Consumidor.	Promover la transparencia, ética, probidad y rendición de cuentas.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
	Vincula a la institucional con las y los ciudadanos para atender requerimientos de información sobre el quehacer de la Defensoría.	Atender solicitudes de información.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
	Tramitación de quejas de posibles actos de maltrato por funcionarios y empleados de la institución.	Tramitar las quejas de los consumidores.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
8	Concienciar y sensibilizar a los funcionarios y empleados de la Defensoría, sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social, haciendo cumplir las políticas que con esa finalidad se determinen.	Concienciar y sensibilizar a los funcionarios y empleados sobre la equidad e inclusión social.	Unidad de Equidad e Inclusión.
9	Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la Defensoría, para velar por el cumplimiento de las normas ambientales y asegura la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, en el marco de lo establecido en el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente SANAMA.	Supervisar, coordinar y dar seguimiento a políticas ambientales.	Unidad Ambiental.
	Establecer niveles y mecanismos de coordinación sobre gestión ambiental con las entidades de instituciones del sector público pertenecientes al SINAMA.	Coordinar con otras instituciones las gestiones ambientales.	Unidad Ambiental.
	Establecer procedimientos para generar, sistematizar, registrar y suministrar información sobre procesos de gestión ambiental y del estado del medio ambiente, con la finalidad de evaluar impactos ambientales de programas, proyectos y actividades institucionales y de los particulares que sean de su competencia.	Establecer procedimientos para sistematizar procesos de gestión ambiental.	Unidad Ambiental.
	Implementar normas de participación y coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales y otras instituciones del SINAMA.	Coordinar con otras instituciones las gestiones ambientales.	Unidad Ambiental.
10	Promover, coordinar e impulsar los procesos de planeación estratégica y operativa de la Defensoría; así como impulsar procesos de seguimiento y evaluación institucional y promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades.	Promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa, su seguimiento y evaluación.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Promover, coordinar e impulsar los procesos de la planeación estratégica y operativa de la Defensoría según instrucciones de la Presidencia.	Promover, coordinar e impulsar los procesos de la planeación estratégica y operativa.	Unidad de Planificación y Calidad.



Repertorio de Funciones

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	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 del Consumidor.	Coordinar los procedimientos de seguimiento y evaluación institucional en base al Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones y Normas de Control Interno.	Unidad de Planificación y Calidad.
	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.	Coordinar las actualizaciones y mejoras a los instrumentos, manuales y procedimientos.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Proponer y coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos (GSI) el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos institucionales.	Proponer y coordinar con la GSI el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos institucionales.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Proponer e implementar un sistema de gestión de calidad que incremente el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de la Defensoría.	Proponer e implementar un sistema de gestión de calidad.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Desarrollar una labor constante para concienciar y sensibilizar sobre el concepto y aplicación de la mejora continua de los servicios institucionales.	Concienciar y sensibilizar sobre el concepto y aplicación de la mejora continua.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Proponer los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de los casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales.	Proponer los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de los casos.	Unidad de Planificación y Calidad.
	Elaborar y recomendar la implementación de procedimientos y medidas de atención al consumidor y consumidora en búsqueda de la mejora continua.	Elaborar y recomendar la implementación de procedimientos y medidas de atención al consumidor y consumidora.	Unidad de Planificación y Calidad.
	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.	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.	Unidad de Planificación y Calidad.
11	Brindar asesoría y apoyo a la Defensoría en el impulso de relaciones nacionales e internacionales, así como en la negociación y obtención de programas o proyectos de cooperación financiera y técnica con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel internacional.	Asesorar y apoyar en las relaciones nacionales e internacionales.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
12	Coordinar con las diferentes unidades técnicas de la Defensoría en la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos.	Gestionar recursos por medio de la cooperación.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
13	Coordinar la elaboración de programas y proyectos para ser propuestos a fuentes de financiamiento.	Coordinación de programas y proyectos financiados.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
14	Gestionar apoyo financiero y técnico a proyectos de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de la Defensoría.	Gestionar apoyo financiero y técnico.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.



Repertorio de Funciones DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Apoyar en el seguimiento de la ejecución técnica-financiera de los proyectos aprobados y coordinar la elaboración de los informes respectivos.	Brindar seguimiento a la ejecución técnica-financiera.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
	Coordinar la participación de la Defensoría en eventos internacionales en lo relacionado a la defensa de los consumidores.	Coordinar la participación institucional en eventos internacionales.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
	Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría.	Dar seguimiento a los compromisos internacionales.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
	Realizar la coordinación técnica del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).	Coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales.
12	Dirigir la estrategia de comunicaciones institucionales de la Defensoría, para ello desarrollará 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.	Dirigir la estrategia de comunicación.	Unidad de Comunicaciones.
	Desarrollar actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionadas con el quehacer institucional.	Recopilación, elaboración y difusión de información institucional.	Unidad de Comunicaciones.
	Mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública sobre las actividades de la Defensoría.	Informar sobre las actividades institucionales.	Unidad de Comunicaciones.
	Mantener una adecuada vinculación con los diferentes medios de comunicación y entidades similares.	Mantener vínculos con diferentes medios de comunicación.	Unidad de Comunicaciones.
	Establecer los lineamientos para la generación y publicación de información institucional..	Dar lineamientos para la generación y publicación de información.	Unidad de Comunicaciones.
13	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) relacionadas al tema de consumo.	Diseñar y ejecutar los planes de verificación y vigilancia.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
	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.	Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas por parte de los proveedores.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
	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 los consumidores.	Realizar inspecciones de productos y servicios para que tengan información clara, veraz, completa y oportuna.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
	Realizar inspecciones y auditorías para verificar el cumplimiento de las cantidades y calidades ofrecidas de los productos y servicios.	Realizar inspecciones y auditorías de cumplimiento de cantidad y calidad de productos y servicios.	Dirección de Vigilancia de Mercado.



Repertorio de Funciones

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Promover acciones para evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en los diferentes mercados.	Evitar el acaparamiento, en los diferentes mercados.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
	Elaborar estudios sobre calidad y cantidad de productos y servicios ofrecidos a los consumidores.	Elaborar estudios sobre calidad y cantidad de productos y servicios.	Dirección de Vigilancia de Mercado.
14	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora, utilizando las formas legalmente establecidas para ejercerlos, la realización de campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable, y en general, todas las acciones tendientes a potenciar la educación y participación ciudadana.	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora, utilizando las formas legalmente establecidas para ejercerlos.	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Desarrollar propuestas para estrategias educativas tendientes a elevar el conocimiento de la ciudadanía de los derechos del consumidor y consumidora, tanto a nivel de educación formal como no formal.	Desarrollar estrategias educativas para el conocimiento de los derechos del consumidor y consumidora.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos del consumo responsable y sustentable.	Realizar campañas educativas sobre conocimientos básicos del consumo.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Proponer, coordinar, elaborar y dar seguimiento a los convenios con instituciones públicas y privadas con la finalidad de potenciar la educación y participación ciudadana.	Proponer, coordinar, elaborar y dar seguimiento a los convenios sobre educación y participación ciudadana.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Fomentar la creación de organizaciones de consumidores y promover su acreditación ante la Defensoría.	Fomentar la organización de consumidores y promover su acreditación.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
	Implementar acciones tendientes a acercar los servicios de la Defensoría a los municipios y departamentos donde no hay oficinas o representación institucional permanente; para ello, podrá desarrollar las Defensorías Móviles.	Acercar los servicios de la Defensoría a los municipios y departamentos en donde no hayan oficinas.	Dirección Ciudadanía y Consumo.
15	Velar porque se respeten y protejan los derechos que las y los consumidores tienen de conformidad con la Ley, y procurar que la actuación de los funcionarios y empleados de la Defensoría este basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes.	Velar por el respeto y protección de los derechos de las y los consumidores.	Dirección Jurídica.
	Emitir opiniones, capacitar y apoyar en el análisis jurídico a las demás unidades u oficinas regionales de la Defensoría.	Emitir opiniones, capacitar y apoyar el análisis jurídico.	Dirección Jurídica.
	Coordinar y participar en procesos de formación de ley relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.	Coordinar y participar en procesos de formación de leyes.	Dirección Jurídica.



Repertorio de Funciones

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas y demás procedimientos de tutela de los consumidores.	Apoyar a Presidencia en la elaboración de denuncias y procedimientos de tutela de consumidores.	Dirección Jurídica.
	Representar administrativa y judicialmente a los consumidores en los diferentes procesos que se impulsen para defender sus derechos e intereses.	Representar administrativa y judicialmente a los consumidores.	Dirección Jurídica.
16	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 <u>normativas legales aplicables.</u>	Contribuir al funcionamiento de las unidades que integran la Defensoría.	Dirección de Administración.
	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.	Proporcionar apoyo administrativo para el funcionamiento de las direcciones y unidades.	Dirección de Administración.
	Velar por la correcta administración de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables.	Velar por la correcta administración de políticas y estrategias administrativas.	Dirección de Administración.
	Desarrollar acciones administrativas que coadyuven en el logro de las metas y objetivos institucionales.	Desarrollar acciones administrativas para el logro de las metas y objetivos institucionales.	Dirección de Administración.
	Establecer mecanismos para el cumplimiento de políticas y procedimientos tendientes a que las unidades de Talento Humano, Sistemas Informáticos, Adquisiciones y Contrataciones Institucional y Logística cumplan con su finalidad, <u>objetivos y metas.</u>	Establecer mecanismos para el cumplimiento de políticas y procedimientos.	Dirección de Administración.
	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 <u>Desarrollo.</u>	Diseñar, proponer, actualizar, mejorar e implementar manuales administrativos para el buen funcionamiento de las operaciones.	Dirección de Administración.
	Dar seguimiento en coordinación con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales y la Unidad Financiera Institucional a la ejecución de los proyectos financiados con recursos de la cooperación.	Dar seguimiento a la ejecución de los proyectos financieros con recursos de cooperación.	Dirección de Administración.
	Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos que laboran en las distintas direcciones y unidades de <u>la Defensoría.</u>	Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos.	Dirección de Administración.
	Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos de la institución.	Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos.	Dirección de Administración.
17	Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.	Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores.	Centro de Solución de Controversias.



Repertorio de Funciones DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Denominación de la Función	Unidad Organizativa
	Establecer 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 de calidad y con calidez. Con este propósito se utilizarán los medios alternos de solución de conflictos, para resolver las controversias entre proveedores y consumidores.	Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores.	Centro de Solución de Controversias.
	Recibir en forma eficiente y con calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores.	Atender las solicitudes interpuestas por los consumidores	Centro de Solución de Controversias
	Desarrollar procesos de solución alterna de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios; llevarlos hasta su finalización acorde a las leyes vigentes, garantizando un procedimiento que tutele los derechos del consumidor.	Desarrollar los procesos de solución alternos de conflictos entre consumidores y proveedores.	Centro de Solución de Controversias.
	Cuando corresponda, trasladar las respectivas denuncias al Tribunal Sancionador.	Trasladar denuncias al Tribunal Sancionador cuando corresponda.	Centro de Solución de Controversias.
	Llevar un exacto registro sobre los casos tramitados en el Centro de Solución de Controversias; así como trasladar la información que se requiera a las instancias de la Defensoría según corresponda.	Registrar los casos tramitados.	Centro de Solución de Controversias.
	Garantizar que el servicio a los consumidores que acuden a dicho Centro sea oportuno y eficaz, con eficiencia, calidad y calidez.	Brindar servicios oportunos, eficaces, con eficacia, calidad y calidez.	Centro de Solución de Controversias.
18	Disponer de oficinas regionales en las zonas oriental y occidental del país, en las cuales se ofrecen los diferentes servicios que la institución proporciona; establecer ventanillas de servicios y ampliar las formas de servicio por medio de mecanismos tecnológicos.	Cercar los servicios que ofrece la institución a toda la población.	Dirección de Descentralización.
	Gerenciar de manera eficiente y eficaz las oficinas descentralizadas de La Defensoría, las cuales buscarán acercar a la ciudadanía los servicios de recepción de denuncias, brindar asesorías y gestiones, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación al consumidor, entre otros.	Gerenciar de manera eficiente y eficaz las oficinas descentralizadas.	Dirección de Descentralización.
	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.	Coordinar y asesorar el trabajo en las oficinas descentralizadas.	Dirección de Descentralización.
	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.	Proponer, coordinar y monitorear la elaboración de convenios con instituciones públicas y privadas.	Dirección de Descentralización.

