



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## REPERTORIO DE FUNCIONES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

(CÓDIGO: FOUGDA003 VERSIÓN:02)

Aprobado:

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

Fecha:

12 ABR 2021



REPERTORIO DE FUNCIONES  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Actividades de la Función	Unidad Productora
29	Elaborar proyecto de presupuesto anual tomando en cuenta la política presupuestaria y los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda.	Elaborar el proyecto de presupuesto anual.	Unidad Financiera Institucional
30	Realizar y presentar a la Dirección General del Presupuesto la programación de la ejecución física y financiera de sus presupuestos.	Realizar y presentar la programación de la ejecución presupuestaria.	Unidad Financiera Institucional
31	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 lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
32	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
33	Vincula a la institucional con las y los ciudadanos para atender requerimientos de información sobre el quehacer de la Defensoría.	Tramitar y gestionar solicitudes de información Pública y Datos personales de parte de las personas usuarias.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
34	Tramitación de quejas de posibles actos de mal trato por funcionarios y empleados de la institución.	Gestionar las quejas, sugerencias, comentarios, consultas, audiencias ciudadanas, orientaciones y cualquier tipo de atención de la Política de Transparencia.	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia
35	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.
36	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.	Seguimiento y evaluación institucional.	Unidad de Planificación y Calidad.
37	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.	Promover la actualización y mejora continua de los instrumentos, manuales y procedimientos de la institución.	Unidad de Planificación y Calidad.
38	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.	Coordinar el proceso para la implementación del sistema de gestión de calidad.	Unidad de Planificación y Calidad.

REPERTORIO DE FUNCIONES  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Actividades de la Función	Unidad Productora
39	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.	Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias de la Institución.	Unidad de Planificación y Calidad.
40	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.	Diseñar y poner en marcha la estrategia de comunicación de la Defensoría.	Unidad de Comunicaciones
41	Desarrollar actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionadas con el quehacer institucional.	Administrar los canales de difusión de la información.	Unidad de Comunicaciones
42	Mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública sobre las actividades de la Defensoría.	Elaboración de comunicados de prensa y boletines informativos.	Unidad de Comunicaciones
43	Mantener una adecuada vinculación con los diferentes medios de comunicación y entidades similares.	Mantener buenas relaciones con las contrapartes comunicacionales.	Unidad de Comunicaciones
44	Establecer los lineamientos para la generación y publicación de información institucional..	Proporcionar y acompañar a las diferentes unidades organizativas en la elaboración de materiales.	Unidad de Comunicaciones
45	Administrar y divulgar información institucional que sea socialmente útil en materia de consumo para la protección de las personas consumidoras.	Elaboración de informes sobre estudios realizados.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados
46	Monitorear y difundir información de mercados relevantes: alimentos, fertilizantes, servicios públicos, combustibles, servicios financieros, remesas familiares, entre otros, para coadyuvar a la toma de decisiones de las personas consumidoras.	Recopilar y publicar información de sectores importantes para la población consumidora.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados
47	Realizar estudios e investigaciones sobre consumo en temáticas y sectores relevantes para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	Realizar estudios e investigaciones del Mercado.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados
48	Analizar las tendencias de indicadores socioeconómicos y de consumo e información de carácter internacional, que incida en la dinámica de los mercados nacionales, anticipando estratégicamente acciones institucionales.	Análisis de mercados internacionales que incidan en el mercado nacional.	Unidad de Análisis de Consumo y Mercados
49	Coordinar la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos que aporten a la defensa de los derechos de las personas consumidoras.	Identificar necesidades de cooperación.	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales

REPERTORIO DE FUNCIONES  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Actividades de la Función	Unidad Productora
50	Coordinar la planificación de programas y proyectos en el marco de la cooperación para ser propuestos a organismos.	Diseño de perfiles de proyectos.	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
51	Presentar, gestionar y negociar programas y proyectos de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de La Defensoría.	Gestionar reuniones con posibles donantes.	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
52	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.	Comunicación continua con homologas de la región.	Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
53	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.	Elaborar planes de verificación y vigilancia.	Dirección de Vigilancia de Mercado
54	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.	Resultados de plan de verificación y vigilancia.	Dirección de Vigilancia de Mercado
55	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.	Inspecciones de productos y servicios.	Dirección de Vigilancia de Mercado
56	Realizar inspecciones y auditorías para verificar el cumplimiento de las cantidades y calidades ofrecidas de los productos y servicios.	Elaborar y desarrollar planes de inspección y auditorías.	Dirección de Vigilancia de Mercado
57	Promover acciones para evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en los diferentes mercados.	Desarrollar talleres y capacitaciones.	Dirección de Vigilancia de Mercado
58	Elaborar estudios sobre calidad y cantidad de productos y servicios ofrecidos a los consumidores.	Elaborar y desarrollar planes de estudios sobre calidad y cantidad de productos y servicios.	Dirección de Vigilancia de Mercado
59	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.	Elaborar e implementar plan de capacitaciones.	Dirección Ciudadanía y Consumo
60	Promover el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras y los servicios de la Defensoría a través de medios innovadores.	Diseñar y desarrollar estrategias de difusión sobre la protección de los derechos de las personas consumidoras.	Dirección Ciudadanía y Consumo

REPERTORIO DE FUNCIONES  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

No.	Funciones de la Unidad	Actividades de la Función	Unidad Productora
61	Divulgar las competencias de la Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculadas con los proveedores	Diseñar y desarrollar campañas educativas sobre conocimientos básicos de consumo.	Dirección Ciudadanía y Consumo
62	Propiciar la participación y organización de la ciudadanía en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras	Reuniones con sectores de la sociedad civil.	Dirección Ciudadanía y Consumo
63	Implementar campañas temáticas y territoriales para la divulgación de los derechos de las personas consumidoras	Diseñar y desarrollar campañas educativas sobre la Ley de Protección al Consumidor.	Dirección Ciudadanía y Consumo
64	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.	Vigilar por el respeto y protección de los derechos de las personas consumidoras.	Dirección Jurídica
65	Emitir opiniones, capacitar y apoyar en el análisis jurídico a las demás unidades u oficinas regionales de la Defensoría.	Apoyar a las oficinas de atención a las personas consumidoras fortaleciendo sus capacidades.	Dirección Jurídica
66	Coordinar y participar en procesos de formación de ley relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.	Participar en cursos que fortalezcan las capacidades profesionales.	Dirección Jurídica
67	Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas y demás procedimientos de tutela de los consumidores.	Asesorar a Presidencia en asuntos legales.	Dirección Jurídica
68	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 las personas consumidoras.	Dirección Jurídica
69	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.	Contribuir al funcionamiento de las unidades que integran la Defensoría.	Dirección de Administración
70	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.	Realizar campañas dirigidas a los funcionarios y empleados sobre la equidad e inclusión social.	Dirección de Administración
71	Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la Defensoría.	Diseñar y ejecutar plan de acción.	Dirección de Administración
72	Crear un sistema de archivo que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba la Defensoría con motivo del desempeño de su función.	Elaborar normativa para el desarrollo del proceso de gestión documental.	Dirección de Administración