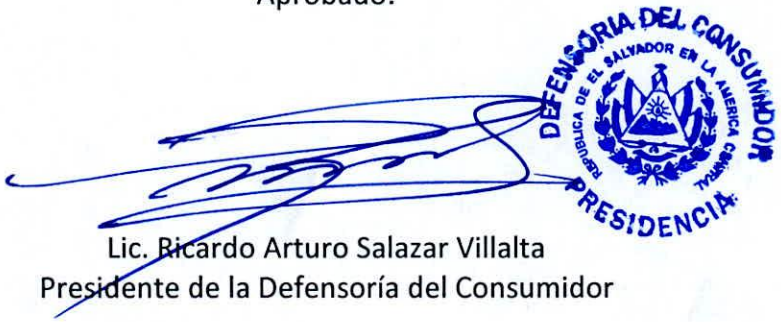
GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ÍNDICE DE ORGANISMOS

(CÓDIGO: FOUGDA004, VERSIÓN: 01)

Aprobado:



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

Fecha:

29 JUN 2022

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
PRESIDENCIA	2005-2022	Le corresponde la titularidad de las competencias de la Defensoría, excepto la sancionadora en materia de consumo, y ejercerá todas las atribuciones que le otorga la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y su Reglamento; y demás leyes aplicables.	UNIDADES SUPERIORES: No aplica. UNIDADES SUBORDINADAS: Todas las unidades y direcciones.	
CONSEJO CONSULTIVO	2005-2022	Es un órgano colegiado, técnico asesor del(la) Presidente(a), y ejercerá todas las atribuciones que señala la Ley de Protección al Consumidor sección C, art. 74 y su Reglamento, respecto a la protección de los derechos de los consumidores y el funcionamiento y organización de la Defensoría del Consumidor.	UNIDADES SUPERIORES: No aplica. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
TRIBUNAL SANCIONADOR	2005-2010	Órgano permanente y colegiado, encargado de ejercer la potestad sancionadora en materia de protección del consumidor; por Ley le corresponde instruir los procedimientos sancionatorios, imponer sanciones o resolver lo que corresponda.	UNIDADES SUPERIORES: No aplica. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
TRIBUNAL SANCIONADOR	2010-2019	Instruir los procedimientos sancionatorios, imponer, cuando fuere procedente, las sanciones que conforme a Derecho correspondan, y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos en la Ley de Protección al Consumidor Art. 83 y su Reglamento.	UNIDADES SUPERIORES: No aplica. UNIDADES SUBORDINADAS: Secretaría, Coordinación Jurídica.	En el organigrama aprobado en enero de 2010, se crea la Secretaría y la Coordinación Jurídica.
TRIBUNAL SANCIONADOR	2019-2022	Instruir los procedimientos sancionatorios, imponer, cuando fuere procedente, las sanciones que conforme a Derecho correspondan, y conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos en la Ley de Protección al Consumidor Art. 83 y su Reglamento.	UNIDADES SUPERIORES: No aplica. UNIDADES SUBORDINADAS: Secretaría del Tribunal Sancionador, Unidad de Estudios Jurídicos, Calidad y Mejora Regulatoria, Unidad de Procuración del	En el organigrama aprobado en septiembre de 2019 se observa que el Tribunal, ha sido reestructurado y se crea la Secretaría del Tribunal Sancionador, Unidad de Estudios Jurídicos, Calidad y Mejora Regulatoria,

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
			Tribunal Sancionador, Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.	Unidad de Procuración del Tribunal Sancionador, y Unidad Jurídica del Tribunal Sancionador.
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES	2005-2018	Brinda asesoría y apoyo a la Defensoría, en la negociación y obtención de programas o proyectos de cooperación financiera y de asistencia técnica con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel internacional.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 la Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales cambia a Gerencia de Cooperación y Relaciones Internacionales. En enero de 2011 la Gerencia de Cooperación y Relaciones Internacionales, cambia a Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales. En el organigrama aprobado en junio de 2018 la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales desaparece y las funciones son delegadas a otras unidades organizativas.
UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2019-2022	Brindar asesoría y apoyo a la Defensoría, en la negociación y obtención de programas o proyectos de cooperación financiera y de asistencia técnica con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel internacional.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En septiembre de 2019 se crea la Unidad de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales y sus funciones son las mismas que desarrollaba la Unidad de Cooperación y

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
				Relaciones Institucionales en el 2018.
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2005 -2009	Modernizar la gestión de la Defensoría a través de la automatización integral de los procesos de las distintas direcciones que la conforman, brindando servicio de análisis y desarrollo de sistemas, soporte técnico, asesoría técnica y capacitación.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
GERENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2010-2022	Modernizar la gestión de la Defensoría a través de la automatización integral de los procesos de las distintas direcciones que la conforman, brindando servicio de análisis y desarrollo de sistemas, soporte técnico, asesoría técnica y capacitación.	UNIDADES SUPERIORES: Dirección de Administración. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En enero de 2010 esta Gerencia pasa a formar parte de la Dirección de Administración, conservando sus funciones.
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	2005-2022	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE	2008 -2010	Promover al interior de la Defensoría herramientas necesarias para que los servicios de atención a los consumidores se brinden con calidad, eficiencia y excelencia; encargada de desarrollar los sistemas de evaluación y monitoreo que permitan asegurar los más altos estándares de calidad en el servicio.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS:	2008 Se crea la Unidad de Servicio al Cliente. 2009 En el organigrama aprobado en enero de este año la Unidad se convierte en Dirección de Servicio al Cliente. 2010 En el organigrama aprobado en enero esta unidad desaparece.
GERENCIA ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	2010-2012	Promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría, buscando elevar los niveles de excelencia, con resultados sostenibles y en función de las	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 se crea la Gerencia.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL PRESIDENCIA

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		necesidades y expectativas de las y los consumidores.		En enero de 2011 se modifica el nombre y cambia a Unidad de Aseguramiento de la Calidad. En abril de 2011 desaparece la Unidad. En el organigrama de noviembre 2011 se crea nuevamente la Unidad con sus funciones originales En el organigrama de enero 2012 desaparece la Unidad.
UNIDAD DE GÉNERO	2010-2011	Encargada de 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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama aprobado el 18 de enero de 2010 se crea la Unidad de Género. En el organigrama aprobado en enero de 2011 se modifica el nombre de la Unidad de Género por Unidad de Equidad e Inclusión.
UNIDAD DE EQUIDAD E INCLUSIÓN	2011-2022	Encargada de 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.	UNIDADES SUPERIORES: Dirección de administración UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama publicado en la memoria de labores de junio 2016- mayo 2017 esta Unidad pasa a ser parte de la Dirección de administración.
DIRECCIÓN LEGAL	2005-2010	Velar porque 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 legales pertinentes. Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas,	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia, UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		y demás procedimientos de tutela de los consumidores.		
DIRECCIÓN SERVICIOS JURIDICOS	2010 - 2011	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 esté basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad Procuración, Unidad Asesoría Institucional	En el organigrama aprobado el 18 de enero de 2010 se cambia el nombre de la Dirección Legal por Dirección de Servicios Jurídicos, y se crea la Unidad Procuración y Unidad Asesoría Institucional.
DIRECCIÓN JURIDICA	2011 -2022	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 esté basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia de Procuración.	En el organigrama aprobado de enero de 2011 se cambia el nombre de Dirección de Servicios Jurídicos por Dirección Jurídica; la Unidad Procuración pasa a ser Gerencia de Procuración y Unidad Asesoría Institucional desaparece.
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	2005-2009	Dirigir la estrategia comunicacional de la Defensoría, para ello desarrolla 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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	2010	Dirigir la estrategia de comunicación institucional, 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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad Prensa, Unidad Relaciones Públicas.	En el organigrama aprobado el 18 de enero de 2010 se crea la Unidad Prensa y Unidad Relaciones Públicas.

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPÚBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL
PRESIDENCIA

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
UNIDAD DE COMUNICACIONES	2011 - 2022	Dirigir la estrategia de comunicación institucional, 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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama de enero 2011 la Dirección de Comunicaciones pasa a ser Unidad de Comunicaciones y desaparece la Unidad de Prensa y la Unidad de Relaciones Públicas.
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	2005-2022	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. A partir de junio 2018 la función se modifica a: 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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
ASESORES **ASESORÍA**	2009-2022	Proporcionar apoyo al (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor, en las áreas estratégicas relacionadas con el que hacer de la institución.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama de septiembre de 2009 se crea el área de asesores. El nombre cambia en diciembre del 2009 a "Asesoría"
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO - **UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD**	2011-2022	Promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa de la Defensoría; así como impulsar procesos de evaluación institucional y proponer estrategias para el desarrollo organizacional. A partir del año 2012 es la responsable	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama de enero 2011 la Gerencia de Planificación y Desarrollo que formaba parte de la Dirección de Administración pasa a ser Unidad de

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		de promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría buscando elevar el nivel de excelencia.En el reglamento interno de 2018 corresponde a esta Unidad promover, coordinar e impulsar procesos de la planeación estratégica y operativa de la Institución; 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.		Planificación y Desarrollo como Unidad de Staff. En el organigrama de abril 2011 la Unidad de Planificación y Desarrollo cambia nombre a Unidad de Planificación y Calidad. En el organigrama de noviembre 2011 la Unidad de Planificación y Calidad cambia al nombre inicial de Unidad de Planificación y Desarrollo.En el organigrama de enero 2012 la Unidad de Planificación y Desarrollo cambia a Unidad de Planificación y Calidad y este nombre se mantiene hasta 2020.
UNIDAD DE TRANSPARENCIA **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA**	2010 -2022	Asegurar que la Defensoría del Consumidor 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 del Consumidor.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 se crea la Unidad de Transparencia. En el organigrama aprobado en abril de 2011 se modifica el nombre de la Unidad de Transparencia por Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
UNIDAD AMBIENTAL	2011-2022	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 asegurar la	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	En el organigrama aprobado en abril de 2011 se crea la Unidad Ambiental.

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental.		En el organigrama publicado en la memoria de labores de junio 2016 - mayo 2017 esta Unidad pasa a ser parte de la Dirección de Administración.
UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS	2016- febrero 2022	Administrar y divulgar información institucional que sea socialmente útil en materia de consumo para la protección de las personas consumidoras. Monitorear y difundir información de mercados relevantes para coadyuvar en la toma de decisiones de las personas consumidoras.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	Creada en el organigrama publicado en memoria de labores junio 2016- mayo 2017. La Gerencia de Estudios que formaba parte de la Dirección de Vigilancia de Mercado se convierte en Unidad de Análisis de Consumo y Mercados.
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO	2022	Realizar estudios de investigación en temáticas relevantes que permitan establecer indicios o afectaciones que pueden dañar los interés y derechos de las personas consumidoras.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de inteligencia de mercado, Unidad de gestión y procesamiento de información, Unidad de metodología y validación.	En la reforma al organigrama del 11 de febrero de 2022, la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados pasa a Dirección de estudios de consumo
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	2005-2009	Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, Apoyo Logístico.	

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	2010-2011	Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Talento Humano, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Gerencia de Sistemas Informáticos, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, Unidad de Logística.	En el organigrama aprobado el 18 de enero de 2010 se cambia el nombre a la Unidad de Recursos Humanos por Unidad de Talento Humano; Apoyo Logístico por Unidad Logística; la Gerencia de Sistemas Informáticos pasa a ser parte de la Dirección de Administración; la Dirección de Estudios, Planeación y Desarrollo desaparece pasa a ser Gerencia de Planificación y Desarrollo.
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	2011-2015	Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Talento Humano, Gerencia de Sistemas Informáticos, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, Unidad de Logística.	En el organigrama aprobado en enero de 2011 la Gerencia de Planificación y Desarrollo pasa a ser Unidad de Planificación y Desarrollo como unidad de Staff.
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	2016 - 2018	Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Talento Humano, Gerencia de Sistemas Informáticos, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, Unidad de Logística, Unidad de Equidad e	En el organigrama publicado en la Memoria de Labores 2016-2017 la Unidad de Equidad e Inclusión y la Unidad Ambiental, pasan a formar parte de la Dirección de Administración y dejan de ser unidades de staff.

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
			Inclusión y la Unidad Ambiental.	
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	2018-2022	Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Talento Humano, Gerencia de Sistemas Informáticos, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, Unidad de Logística, Unidad de Equidad e Inclusión, Unidad Ambiental y Unidad de Gestión Documental y Archivos.	En el organigrama aprobado en junio 2018 se crea la Unidad de Gestión Documental y Archivos y forma parte de la Dirección de Administración.
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	2008- 2010	Dirigir la elaboración de estudios e investigaciones en materia de consumo. Al área de Estudios corresponde elaborar, coordinar y administrar estudios del consumidor y coordinar su divulgación. Corresponde al área de planeamiento, administrar el proceso de planeamiento estratégico, al igual que el proceso de formulación y seguimiento de los planes operativos de las diferentes unidades.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	Creada en el organigrama de abril 2008, asume parte de las funciones de la Dirección de Oficinas Descentralizadas y Desarrollo Organizacional y la parte de Estudios de la Dirección Nacional de Verificación y Vigilancia. En el organigrama de enero 2010 desaparece esta Dirección y se crea la Gerencia de Estudios en la Dirección de Vigilancia de Mercado y el área de Planificación pasa a la Dirección de Administración como Gerencia Planificación y Desarrollo.

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
				Por lo que esta Dirección desaparece del Organigrama Institucional
DIRECCIÓN NACIONAL EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2005-2009	Realizar acciones que posibiliten el derecho de los consumidores a ser educados e informados en materia de consumo, así como el derecho a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia UNIDADES SUBORDINADAS:	
DIRECCIÓN CIUDADANIA Y CONSUMO	2010-2011	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Defensoría Móvil, Unidad Promoción de Derechos, Unidad Asociacionismo, Unidad de Educación en Consumo.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 se cambia el nombre a Dirección de Ciudadanía y Consumo, y se crea la Unidad de Defensoría Móvil, Unidad Promoción de Derechos, Unidad Asociacionismo, Unidad de Educación en Consumo.
DIRECCIÓN CIUDADANIA Y CONSUMO	2011-2018	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Defensoría Móvil, Unidad de Educación en Consumo, Unidad Participación Ciudadana.	En el organigrama aprobado en enero de 2011 se modifica el nombre de las unidades que forman parte de la Dirección, siendo estas la Unidad de Defensoría Móvil, Unidad de Participación Ciudadana y Unidad de Educación en Consumo.
DIRECCIÓN CIUDADANIA Y CONSUMO	2019-2022	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	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS:	En el organigrama aprobado en septiembre de 2019 se reestructura la Dirección y se crea la Unidad de Educación y

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.	Unidad de Educación y Divulgación en Consumo y Unidad de Participación y Organización en Consumo.	Divulgación en Consumo y la Unidad de Participación y Organización en Consumo.
DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUDIOS, VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	2005-2008	Brindar soporte a las funciones de vigilancia e inspección que establece la Ley de Protección al Consumidor en el artículo 58, a fin de contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas y constatar dentro del marco de la competencia de la Defensoría, el cumplimiento de la legislación y las normativas aplicables por parte de los proveedores.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Sub dirección de estudios	
DIRECCIÓN NACIONAL DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	2008 -2010	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia, UNIDADES SUBORDINADAS:	En el organigrama aprobado en abril de 2008 se crea la Dirección de Estudios, Planeamiento y Desarrollo, a fin de realizar las funciones de estudios que realizaba en esta Dirección. Es en este organigrama que desaparece la Sub dirección de estudios.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	2010-2016	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia, UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia de Estudios, Unidad de Inspección, Unidad de Seguridad y Calidad.	En el organigrama aprobado el 18 de enero de 2010 se cambia el nombre de Dirección Nacional de Verificación y Vigilancia a Dirección de Vigilancia de Mercado y se crea la Gerencia de Estudios, Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	2016- 2017	Dirigir el diseño y ejecución de los planes de verificación y vigilancia, con el objeto de velar por el cumplimiento	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia,	En el organigrama publicado en la memoria de Labores

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
		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.	UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Inspección, Unidad de Seguridad y Calidad.	2016-2017 la Unidad de Estudios se convierte en Unidad de Análisis de Consumo y Mercados, como unidad de staff.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	2018-febrero 2022	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia, UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Inspección, Unidad de Seguridad y Calidad, Unidad de Auditoría de Consumo	En el organigrama aprobado en junio de 2018 se crea la Unidad de Auditoría de Consumo.
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	2022	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia, UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Inspección, Unidad de Seguridad y Calidad, Unidad de Auditoría de Consumo Unidad de fomento a las buenas prácticas de bienes y servicios.	En el organigrama aprobado el 11 de febrero de 2022 se crea la Unidad de fomento a las buenas prácticas de bienes y servicios, y forma parte de la Dirección de Vigilancia de Mercado.
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ÁREA CENTRAL	2005-2008	Dotar de las herramientas para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: No aplica.	
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	2009-2010	Dotar de las herramientas para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS:	En enero del 2009 la Gerencia de Instituciones Financieras que estaba subordinada a la Dirección de Oficinas Descentralizadas se

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
			Gerencia de Atención de Reclamos de Servicios Financieros.	convierte en Gerencia de Atención de Reclamos de Servicios Financieros y pasa a ser parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias.
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	2010-2011	Dotar de las herramientas para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Centro de Solución de Controversias, Servicios Financieros, Gerencia Centro de Solución de Controversias San Salvador.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 se crea la Gerencia Centro de Solución de Controversias San Salvador y la Gerencia de Atención de Reclamos de Servicios Financieros se cambia el nombre a la Gerencia Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros.
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	2011-2018	Recibir solicitudes de atención de los consumidores por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos, y cuando corresponda trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Centro de Solución de Controversias Servicios Financieros.	En el organigrama aprobado de enero 2011 desaparece la Gerencia Centro de Solución de Controversias San Salvador.
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	2019-2022	Recibir solicitudes de atención de los consumidores por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos, y cuando corresponda trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Unidad de Casos Individuales y Unidad de Casos Colectivos.	En el organigrama aprobado en septiembre de 2019 se restructura la Dirección y se crea la Unidad de Casos Individuales y Unidad de Casos Colectivos.
DIRECCION DE OFICINAS DESCENTRALIZADAS Y	2005-2008	Descentralizar las funciones de las áreas de atención de denuncias, vigilancia, verificación y educación al consumidor;	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia.	

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
DESARROLLO ORGANIZACIONAL		Acercar los servicios y la ejecución de funciones para proteger efectivamente los derechos de los consumidores a nivel nacional.	UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Regional de Occidente, Gerencia Regional de Oriente, Gerencia de Instituciones Financieras.	
DIRECCIÓN DE OFICINAS DESCENTRALIZADAS	2008-2009	Descentralizar las funciones de las áreas de atención de denuncias, vigilancia, verificación y educación al consumidor; Acercar los servicios y la ejecución de funciones para proteger efectivamente los derechos de los consumidores a nivel nacional.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Regional de Occidente, Gerencia Regional de Oriente, Gerencia de Instituciones Financieras.	En abril 2008 cambia nombre a Dirección de Oficinas Descentralizadas, ya que se crea la Dirección de Planeamiento y Desarrollo que asume las funciones de desarrollo organizacional.
DIRECCIÓN DE OFICINAS DESCENTRALIZADAS	2009	Descentralizar las funciones de las áreas de atención de denuncias, vigilancia, verificación y educación al consumidor; acercar los servicios y la ejecución de funciones para proteger efectivamente los derechos de los consumidores a nivel nacional.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Regional de Occidente, Gerencia Regional de Oriente.	En enero del 2009 La Gerencia de Atención de Reclamos de Servicios Financieros pasa a ser parte de la Dirección del Centro de Solución de Controversias y se convierte en Gerencia de Instituciones Financieras.
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	2010- 2018	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Defensoría Regional de Occidente, Gerencia Defensoría Regional de Oriente, Gerencia Atención Descentralizada, Gerencia Atención Telefónica.	En el organigrama aprobado en enero de 2010 a la Gerencia Regional de Occidente se le cambia el nombre a Gerencia Defensoría Regional de Occidente y a la Gerencia Regional de Oriente se le cambia el nombre a Gerencia Defensoría Regional de Oriente; se crea la Gerencia de Atención

ÍNDICE DE ORGANISMOS
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UNIDAD ORGANIZATIVA	FECHAS EXTREMAS DE VIGENCIA	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	UNIDADES SUPERIORES O SUBORDINADAS	AÑO DE CAMBIO
				Descentralizada y la Gerencia de Atención Telefónica.
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	2018- febrero 2022	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Defensoría Regional de Occidente, Gerencia Defensoría Regional de Oriente, Gerencia Atención Descentralizada.	En el organigrama aprobado en junio de 2018 la Gerencia de Atención Descentralizada se fusiona con la Gerencia de Atención Telefónica, manteniendo el nombre de Gerencia de Atención Descentralizada.
DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	2022	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.	UNIDADES SUPERIORES: Presidencia. UNIDADES SUBORDINADAS: Gerencia Defensoría Regional de Occidente, Gerencia Defensoría Regional de Oriente, Gerencia Atención Descentralizada. Gerencia de Atención Virtual	En el organigrama aprobado en febrero de 2022 se crea la Gerencia de atención virtual, como una unidad organizativa que forma parte de la Dirección de Descentralización.