



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# GUÍA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO 2021

(CÓDIGO: FOUGDA001, VERSIÓN: 02)

Aprobado:

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



10 AGO 2021



### GUIA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO 2021

<b>1.</b>	<b>Área de identificación</b>
1.1 Identificador	SV. DC. El Salvador.
1.2 Forma autorizada del nombre	Defensoría del Consumidor.
1.3 Forma paralela del nombre	No posee.
1.4 Otras formas de nombre	“la Defensoría”, según artículo 57 de la Ley de Protección al Consumidor, (LPC). DC, acrónimo de Defensoría del Consumidor.
1.5 Tipo de Institución que conserva los fondos de archivo	Institución pública autónoma, creada por la Ley de Protección al Consumidor (LPC), octubre 2005.
<b>2</b>	<b>Área de contacto</b>
2.1 Localización y dirección	Defensoría del Consumidor, Calle Circunvalación No20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. También se puede consultar la página web: <a href="http://www.defensoria.gob.sv">www.defensoria.gob.sv</a>  Defensoría del Consumidor, Dirección Centro de Solución de Controversias San Salvador, Sexto Nivel del Edificio IPSFA sobre 55 Av. Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador.  Tribunal Sancionador: Final 7° calle poniente y pasaje “D” N° 5143, Colonia Escalón.  Gerencia de la Defensoría Regional de Oriente: 8ª. Avenida Sur y 14 Calle Oriente, Centro de Gobierno Antiguo Batallón Arce, San Miguel  Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: 8ª Avenida Sur entre 7ª y 9ª calle Poniente. N° 15 Santa Ana.
2.2 Teléfono	Teléfono: San Salvador Plan de La Laguna: PBX 2526-9000 / 2526 9100 Dirección Centro de Solución de Controversias San Salvador: PBX 2231-8900. Tribunal Sancionador: PBX 2132-8500 San Miguel: PBX 2660-4308 Santa Ana: PBX 2486 - 1101
2.3 Persona de contacto	Irma Villeda Oficial de Unidad de Gestión Documental y Archivos. Correo electrónico: <a href="mailto:ugda@defensoria.gob.sv">ugda@defensoria.gob.sv</a>
<b>3</b>	<b>Área de descripción</b>
3.1 Historia de la institución	<b>DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR</b> <b><u>Cronología</u></b>



- 2005.** Se aprueba la nueva Ley de Protección al Consumidor, con la cual se da origen a la Defensoría del Consumidor (18 de agosto de 2005).
- 2006.** Se lanza la página web de la Defensoría del Consumidor: [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv).
- 2006** Se instalan los Buzones de Sugerencias en las distintas oficinas de la DC, así como en la página web a través de la cuenta: [atencionalcliente@defensoria.gob.sv](mailto:atencionalcliente@defensoria.gob.sv).
- 2007.** Se lanza la primera Política Nacional de Protección al Consumidor.
- 2008.** Se inaugura Centro de Mediación y Arbitraje con una universidad privada.
- 2010.** Se oficializa el nuevo Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- 2010:** Se oficializa la Política de Transparencia en la Defensoría, y con ella la creación de la Oficina de Información y Respuesta, posteriormente pasó a denominarse Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
- 2010:** Se inaugura en el departamento de Sonsonate, la primera “Ventanilla Departamental” para atender a la población consumidora.
- 2010.** Se crea la página institucional en la red social “Facebook” con el perfil “Defensoría del Consumidor”, para estar actualizada con la ciudadanía.
- 2011.** Se crea el Twitter Institucional: @Defensoria\_910, herramienta utilizada para trasladar oportunamente información relevante a las personas consumidoras.
- 2012.** Se crea en la página web de la Defensoría del Consumidor, un espacio de verificación de precios para la economía familiar denominado “Observatorio de Precios”.
- 2013.** Se aprueban las reformas a la Ley de Protección al Consumidor (31 de enero de 2013).
- 2014.** Se implementan las Ventanillas de Atención a la consumidora en seis sedes de “Ciudad de Mujer”.
- 2014:** Se acredita como Organismo de Inspección, por medio de la ISO 17020: 2012, renovando dicha acreditación en octubre de 2016. Cabe mencionar que la acreditación abarca a los inspectores de la Gerencia Regional de Occidente, Gerencia Regional de Oriente y la Unidad de Inspección de la Dirección Nacional de Vigilancia.
- 2015.** Se obtiene la certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad, ISO: 9001:2008.



**2015:** Se publica la primera Compilación de Criterios Jurisprudenciales de Protección al Consumidor.

**2016:** Se crea el Aula Virtual.

**2017:** Se Instalan cabinas telefónicas en las Ventanillas de Atención, con el fin de acercar los servicios a la población.

**2017:** Se acredita el Laboratorio de Cantidad de Producto en Pre empacado ISO 17025:2015, por un periodo de cuatro años.

**2018:** Se pone a disposición de la población consumidora el WhatsApp de esta Defensoría 7860-9704.

**2018:** Se aprueba la segunda reforma la Ley de Protección al Consumidor (aprobada el 5 de julio y vigente a partir del 07 de agosto de 2018) por medio de la cual se incorpora la regulación del comercio electrónico en las relaciones de consumo.

**2019:** El 27 de marzo de 2019 hubo reforma a la Ley de Protección al Consumidor por medio de la cual se mejoraron y fortalecieron, entre otros aspectos, la protección del consumidor en los servicios de telecomunicaciones.

**2020:** Durante la pandemia COVID-19, los diferentes Centros de Solución de Controversias, se vieron en la necesidad de fortalecer los mecanismos de atenciones no presenciales, es por ello que se desarrolló e implementó: Aplicación adaptable a teléfonos móviles para sondeo de mercados; módulo simplificado de capturas de atenciones que ingresan por redes sociales; se desarrolló el mecanismo de Conciliación Virtual y se implementó de manera oficial en marzo de 2021; en abril de 2021, se implementó la plataforma aula virtual de la Defensoría del Consumidor la cual se le hizo una actualización y migración.

El 20 de marzo de 2020 se reformó la Ley de Protección al Consumidor, facultando a la DC para fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional. También podrá restringir y regular cantidades a adquirir por consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratorio de emergencia nacional; facultad que ejerció a través de decretos de regulación precios para los referidos productos y servicios.

**Bibliografía:**

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: 2004-2009.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2009- mayo 2010.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2010- mayo 2011.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2011- mayo 2012.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: Junio 2012- mayo 2013.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2013- mayo 2014.*

Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2014- mayo 2015.*



Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2015- mayo 2016.*  
 Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2016- mayo 2017.*  
 Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2017- mayo 2018*  
 Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2018- mayo 2019*  
 Defensoría del Consumidor. *Memoria de labores: junio 2019- mayo 2020*  
 Defensoría del Consumidor. *Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador.*  
 s.e. San Salvador, 2015.  
 Diario Oficial N° 58, Tomo 426 de fecha 20 de marzo de 2020, Decreto Legislativo  
 N° 602 del 20 de marzo de 2020, aprobó reforma a la Ley de Protección al  
 Consumidor.

3.2 Contexto cultural y geográfico. La Defensoría del Consumidor es una institución autónoma de gobierno, encargada de educar, promover y hacer valer los derechos y deberes de los consumidores en El Salvador.

Con el acercamiento de la Defensoría del Consumidor a la población consumidora por los diferentes medios de comunicación social tales como radio, televisión, redes sociales, publicaciones, entre otros, se ha logrado que usuarios de los servicios estén haciendo valer sus derechos, se hayan organizado en asociaciones de consumidores y que los proveedores estén interesados en conocer sus obligaciones.

La oficina central de la Defensoría del Consumidor, se encuentra ubicada en Antiguo Cuscatlán, La Libertad. Con la finalidad de acercar los servicios a la ciudadanía, se han descentralizado los servicios para lo cual se ponen a disposición de la población varios centros de atención ubicados en San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel.

Se cuenta además con presencia en Ventanillas de Atención ubicadas en las 6 Sedes de Ciudad Mujer, Gobernaciones, Alcaldías, Casas de la Cultura, ubicados en Chalatenango, Usulután, Sonsonate, Ahuachapán, Cojutepeque, San Vicente, La Unión, Cabañas, Morazán, La Paz, San Salvador (Soyapango y Mejicanos) La Libertad (Lourdes, Colón) y San Miguel.

VENTANILLA	UBICACIÓN	TELEFONO
MORAZAN	Gobernación Departamental de Morazán, Centro de Gobierno 2a calle Poniente, Barrio El Centro, 3a Avenida Nte. San Francisco Gotera	2527-8310/08
LA UNION	Gobernación Departamental de La Unión, 2A Avenida Norte 3A calle poniente, La Unión	2527-8296
USULUTAN	Gobernación Departamental de Usulután, Barrio El Calvario, final avenida Tte. Cnel. Napoleón H. Calito, Centro de Gobierno, Usulután. Teléfono:	2527-8378



SAN VICENTE	Gobernación Departamental de San Vicente, intersección calle primero de julio y 2° avenida norte, Calle No 1 De Julio De 1823 1, San Vicente	2527-8342/ 2527-8340
LA PAZ	Gobernación Departamental de La Paz, Carretera Litoral Km. 56 décima Av. Sur Centro de Gobierno Zacatecoluca.	2527-8280/73
CUSCATLAN	Gobernación Departamental de Cuscatlán, Calle José Francisco López Av. Los Héroes	2527-8244 /2527-8253
CABAÑAS	Gobernación Departamental de Cabañas, 5a. Av. Sur No. 18 Barrio el Calvario Centro de Gobierno	2527 -8223
CHALATENANGO	Gobernación Departamental de Chalatenango, 4a. Calle Poniente Av. Libertad # 11 Centro de Gobierno	2527-8235.
MEJICANOS	Avenida Juan Aberle, Mejicanos	2206 9100
SOYAPANGO	Calle Roosevelt y 1a. Av. Norte Contiguo a Guardería Municipal, Soyapango	2277 8490
LOURDES COLON	2a Av. Norte, Lourdes Colon, La Libertad.	2338 4658
LA PALMA	Alcaldía Municipal de La Palma, Chalatenango.	2393 9100
SONSONATE	Gobernación Departamental de Sonsonate, Colonia Santa María, pasaje "A" N. 13, Sonsonate.	2527-8369
AHUACHAPAN	Gobernación Departamental de Ahuachapán, 3a Av. sur No. 3-6. Barrio San José Ahuachapán	2527- 8206
CIUDAD MUJER COLON	Kilómetro 29 1/2 Carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, Cantón Entre Ríos, Colón, departamento de la Libertad.	2565-0800
CIUDAD MUJER SAN MARTIN	Kilómetro 16 ½, Carretera de Oro, Finca Gran Bretaña, municipio de San Martín, departamento de San Salvador	2555-1400
CIUDAD MUJER SANTA ANA	km. 61 carretera Panamericana, finca Santa Teresa, Cantón Chupadero, Santa Ana, al poniente de Residencial Luna Maya.	2404-2500.



CIUDAD MUJER USULUTAN	9ª. Calle Oriente y Final 8ª. Avenida Sur, Barrio El Calvario, frente al Centro de Gobierno, departamento de Usulután.	2609-1200
CIUDAD MUJER MORAZAN	Ruta Militar, cantón Llano de Santiago, Municipio El Divisadero, departamento de Morazán.	2609-6400.
CIUDAD MUJER SAN MIGUEL	Antiguo FENADESAL, 15° Calle Oriente, entre la 10ª y 8ª Avenida Sur, municipio de San Miguel.	2609-2000
VENTANILLA VIRTUAL CONAMYPE SAN SALVADOR	Oficina Regional de San Salvador. 19 Avenida Norte y Alameda Juan Pablo II, San Salvador. (Ex Edificio Puerto Bus)	2592-9061/ 2592-9050
VENTANILLA VIRTUAL CONAMYPE SANTA ANA	9a Calle Oriente, entre avenida Independencia y 3a avenida Sur #7, Santa Ana.	2592- 9093/2592-9094
VENTANILLA VIRTUAL CONAMYPE SAN MIGUEL	Centro Regional de CONAMYPE San Miguel, 8°. Calle Oriente y 2°. Av. Norte No. 210, Barrio La Cruz, San Miguel	2592-9058

<p>3.3 Atribuciones/ fuentes legales</p>	<p>Las fuentes legales de la Defensoría del Consumidor son la <b>Ley de Protección al Consumidor</b> y su respectivo <b>Reglamento</b>. Ley de Procedimientos Administrativos. Ley Contra la Usura Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito Ley de Telecomunicaciones.</p> <p>De acuerdo al Art. 58 de la Ley de Protección al Consumidor la Defensoría tiene las competencias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en este material;</i></li> <li>b) <i>Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;</i></li> <li>c) <i>Fijar y modificar los precios máximos de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo y de los servicios en caso de emergencia nacional, calamidad pública o desastre, siempre que se trate de productos y servicios esenciales. Así como también restringir y regular cantidades a adquirir por</i></li> </ul>
--	--



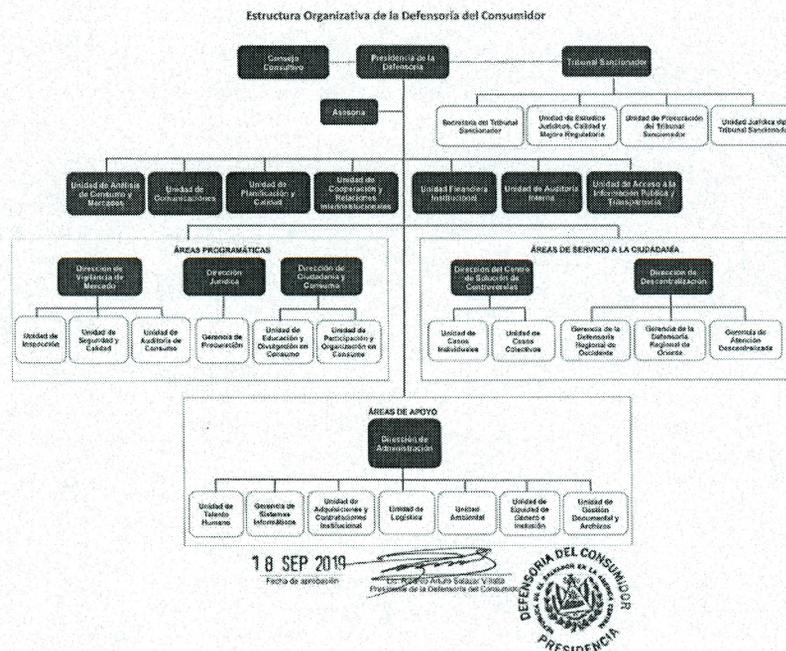
*consumidor de los bienes intermedios y finales de uso o de consumo en caso de declaratoria de emergencia nacional, calamidad pública o desastres, ya sea por daño producido en el país o por la posible ocurrencia de un daño por riesgo internacional, tales como pandemias, epidemias o endemias, siempre que se trate de productos esenciales o necesarios durante la declaratoria;*

- d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;*
- e) Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;*
- f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;*
- g) Acreditar árbitros institucionales e independientes en materia de consumo e instruir los procedimientos administrativos para la solución de controversias entre proveedores y consumidores y ejercer la potestad sancionadora según los alcances que la Constitución y las leyes establecen;*
- h) Velar por que en los instrumentos utilizados en los contratos cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores; pudiendo ordenar, previo procedimiento en el que se oirá al proveedor el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;*
- i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;*
- j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;*
- k) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores;*
- l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;*



- m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
- n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;
- o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas en materia de protección al consumidor;
- p) Fomentar en los proveedores la adopción de normas y políticas orientadas a prevenir infracciones a esta ley, así como de una mejor atención al cliente y otorgar reconocimientos a las personas, empresarios o entidades que se distinguen en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;
- q) Promover que las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos elaboren Cartas de Derechos de los Usuarios y las den a conocer a éstos.
- r) Las demás facultades que se le confirieren en esta o en otras leyes.

3.4 Estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor



3.5 Gestión de documentos y política de ingreso

- Cuadro de Clasificación Documental (2021)
- Instructivo de Organización de Archivo de Gestión (2020)
- Guía de Archivo de la Defensoría del Consumidor (2021 )
- Política Institucional de Gestión Documental y Archivos (2019).



3.6 Edificio	<p>El edificio destinado para el depósito documental fue construido en el 2012, la estructura es de dos niveles construido de sistema mixto, con aire acondicionado, 6 ventanas.</p> <p>En el 2021 fue reducido a un nivel, porque fue creada la clínica empresarial, utilizando el primer nivel.</p>
3.7 Fondos y colecciones custodiadas	<p>La Institución controla los archivos siguientes:</p> <p><u>Archivo central</u>: que custodia los documentos transferidos, identificados de mayor importancia para la Institución;</p> <p><u>Archivos de gestión</u>: conformado por documentación que se encuentra en trámite de gestión administrativa o de consultas frecuentes en las unidades organizativas y</p> <p><u>Archivos especializados</u>: integrado por los expedientes de denuncias cerradas y en proceso.</p> <p>La estructura documental se compone de la siguiente manera:</p> <p><b>Sección Gobierno</b>: comprende toda la documentación respecto a acuerdos, actas de reuniones, resoluciones, convenios.</p> <p><b>Sección Administrativa</b>: documentos generados en torno a la gestión del recurso humano, la administración de bienes y servicios de apoyo a la gestión; información de los sistemas de comunicación, acceso a la información, tecnologías y gestión documental.</p> <p><b>Sección de Finanzas</b>: información del movimiento de presupuesto y otros recursos monetarios que maneja la institución.</p> <p><b>Sección de servicios</b>: documentos relacionados con la aplicación y la promoción de la Ley de Acceso a la Información Pública.</p>
3.8 Instrumentos de descripción, guías y publicaciones	<p>Cuadros de Control de Documentos, aprobado el 29 de julio de 2019.</p> <p>Guía de Archivo de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán 2021.</p>
<b>4</b>	<b>Área de acceso</b>
4.1 Horarios de apertura	<p>Oficina Central: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m. de lunes a viernes</p> <p>Gerencias Regionales: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m.</p> <p>Dirección de Solución de Controversias: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:20 p.m. y de 01:00 p.m. a 04:00 p.m. sábados de 08:00 a.m. a 12:00 md.</p> <p>Cerrado los domingos y días festivos y asuetos.</p>
4.2 Condiciones y requisitos para el uso y acceso	<p>El ingreso a la institución es libre y gratuito para todas personas, previa presentación, en la recepción, de su Documento Único de Identidad o el pasaporte, en caso de ser extranjero.</p> <p>Los usuarios pueden consultar el portal de transparencia del sitio web que contiene información pública oficiosa que estable la Ley de Acceso a la Información Pública.</p>



	<p>Si no encuentra la información que busca en dicho espacio, puede solicitar información por medio de correo electrónico, vía página web o de manera presencial, utilizando los formularios proporcionados por la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP).</p> <p>Las restricciones de acceso a la información son aquellas contenidas en la Ley de Acceso a la Información Pública en lo referente a los datos personales, información reservada o confidencial establecida en los índices de información reservada publicados por la UAIP.</p> <p>Oficial de información: <b>Aída Funes:</b> <a href="mailto:transparencia@defensoria.gob.sv">transparencia@defensoria.gob.sv</a></p>
4.3 Accesibilidad	El servicio de autobuses es por medio de la Ruta 44 que recorre desde Ayutuxtepeque hasta Santa Elena hace una parada de buses a 100 metros de la Oficina Central.
<b>5</b>	<b>Área de servicios</b>
5.1 Servicio de ayuda a la investigación	En la Unidad de Gestión Documental y Archivo existe un espacio de consulta para las personas que requieren del servicio.
5.2 Servicio de producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de fotocopia, escaneo y certificación de documentos;</li> <li>• Entrega de información en forma digital, (se solicita al usuario traer el medio digital);</li> <li>• Certificaciones gratuitas;</li> <li>• Fotocopias gratuitas (hasta un máximo de 10 páginas, a partir de ese número se solicita al usuario traer el papel en que se hará la reproducción necesaria).</li> </ul> <p>Esto se ha escrito sobre la base de la resolución DA-009/2012.</p>
5.3 Espacios públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estaciones de agua y café gratuito,</li> <li>• Baños para visitas.</li> </ul>
<b>6</b>	<b>Área de control</b>
6.1 Identificador de descripción	No se posee.
6.2 Identificador de la institución	Defensoría del Consumidor Unidad de Gestión Documental y Archivos.
6.3 Reglas y/o convenciones	<p>Descripción realizada conforme a la Norma ISDIAH (Norma internacional para la descripción de instituciones que custodian fondos de archivos) 2008.</p> <p>Lineamiento 4 para la ordenación y descripción documental. Diario Oficial, N° 147, Tomo N° 408, San Salvador: 17 de agosto de 2015.</p> <p>Guía Técnica para la elaboración de Guía de Archivo en base a la Norma Internacional ISDIAH. Instituto de Acceso a la Información Pública. San Salvador:</p>



	abril 2016.
6.4 Estado de Elaboración	Finalizado.
6.5 Nivel de detalle	Completado.
6.6 Fecha de creación, revisión o eliminación	Revisión 8 de junio 2021.
6.7 Lenguas y escrituras	Español.
6.8 Fuentes	Ley de Protección al Consumidor, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, Reseña Histórica Institucional, Memorias de labores de la Defensoría del Consumidor, 2005-2020. Otras leyes indicadas en el 3.3.
Notas de mantenimiento	Responsable: Irma Villeda – Oficial de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.