Versión pública elaborada de conformidad al art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, protegiendo información confidencial perteneciente a empleados públicos, en cumplimiento a los artículos 24, 28 y 33 de la LAIP, así como el 96 de la Ley de Protección al Consumidor, aplicando el criterio emitido por la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, perteneciente al procedimiento de referencia 21-20-RA-SCA, haciendo referencia a que los empleados públicos tienen derecho a la protección de sus datos personales.

COPIA NO CONTROLADA

GOBIERNO DE EL SALVADOR

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

(CÓDIGO: PRDCSC001, VERSIÓN: 05)

Aprobado:

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

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

Fecha:

07 SEP 2021

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró:	Revisó:
	Sergio Antonio García Cornejo Director del Centro de Solución de Controversias
Otto Mauricio Guillén Salvador Coordinador de Medios Alternos de Solución de Controversias (casos individuales/casos colectivos)	Técnica de Gestión de la calidad Carlos Alberto Pleitez Fuentes Jefe de Planificación y Calidad

COPIA NO CONTROLADA

1. BASE LEGAL

Constitución de la República Arts. 23 y 101.
Ley de Protección al Consumidor (LPC).
Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

2. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el (la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor (DC).

3. DUEÑO DEL PROCESO

Director(a) de Centro de Solución de Controversias.

4. CLIENTE(S) DEL PROCESO

Consumidor(a) o Usuario(a), que según lo establece la LPC en su art. 3, es "toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan".

5. OBJETIVO(S) DEL PROCESO

Determinar el procedimiento para la atención de controversias de consumo mediante la aplicación de medios alternos de solución de conflictos, a través de las diferentes formas establecidas en el capítulo II de la LPC. Se encuentra establecido en el art. 108 de la LPC que dice: "La Defensoría contará con un Centro de Solución de Controversias (CSC), a fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial".

COPIA NO CONTROLADA

6. CAMPO DE APLICACIÓN

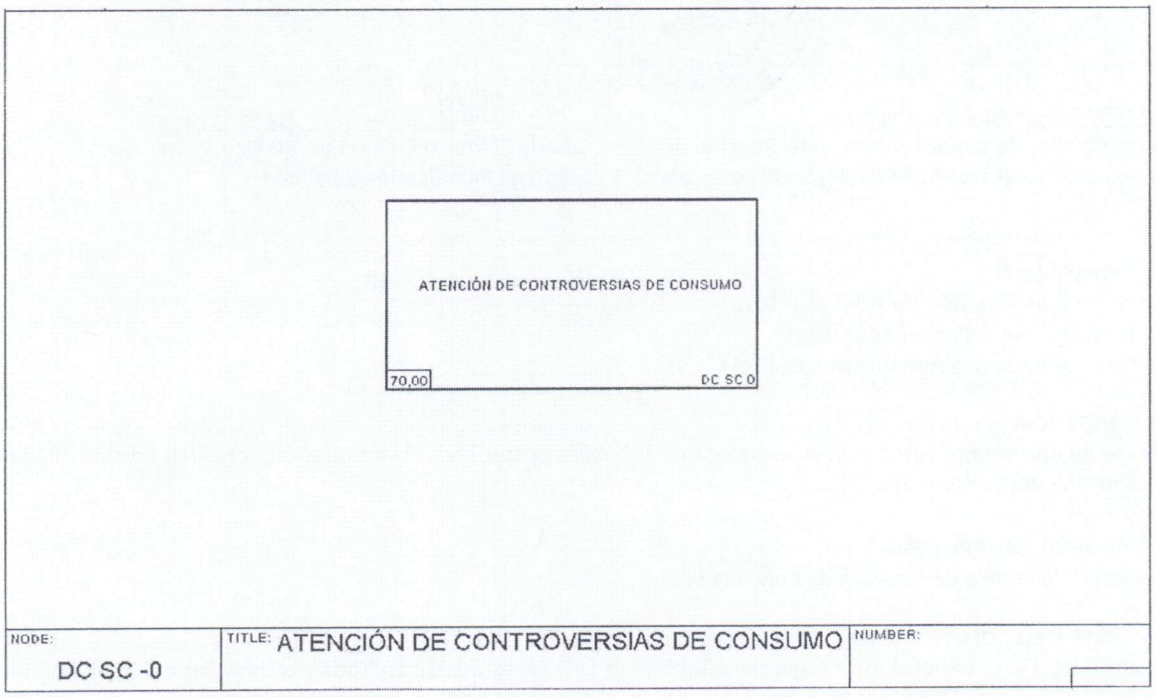
Tribunal Sancionador (TSDC).
Dirección de Vigilancia de Mercado (DVM).

7. INDICADORES

Tramitación de denuncias individuales en avenimiento.
Tramitación de denuncias individuales en conciliación.

8. DIAGRAMA DE PROCESO

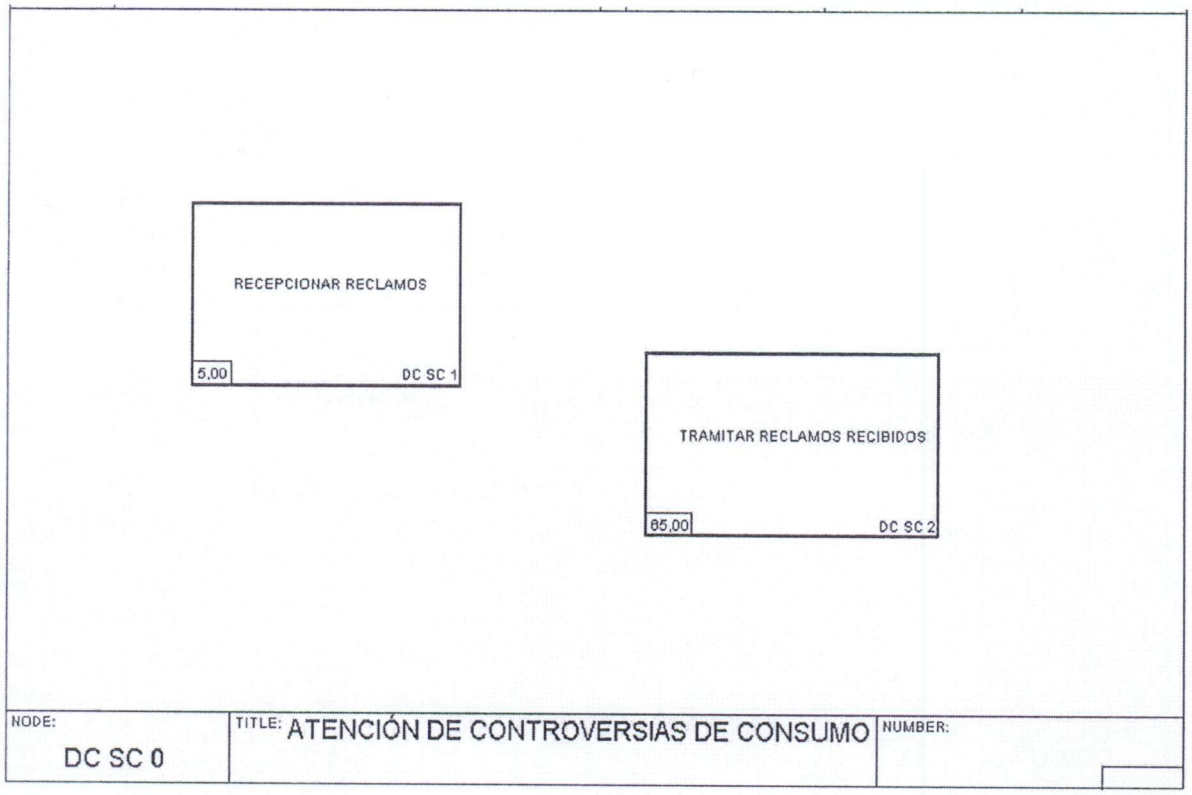
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

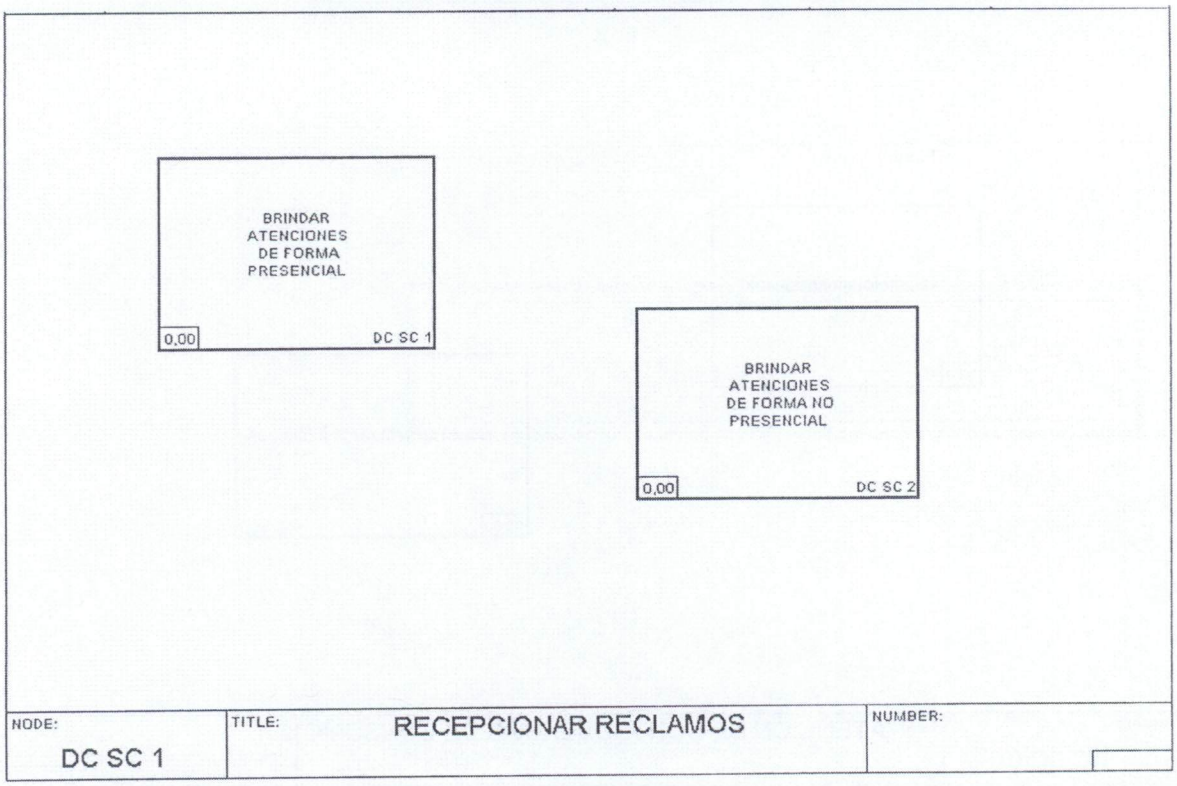
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

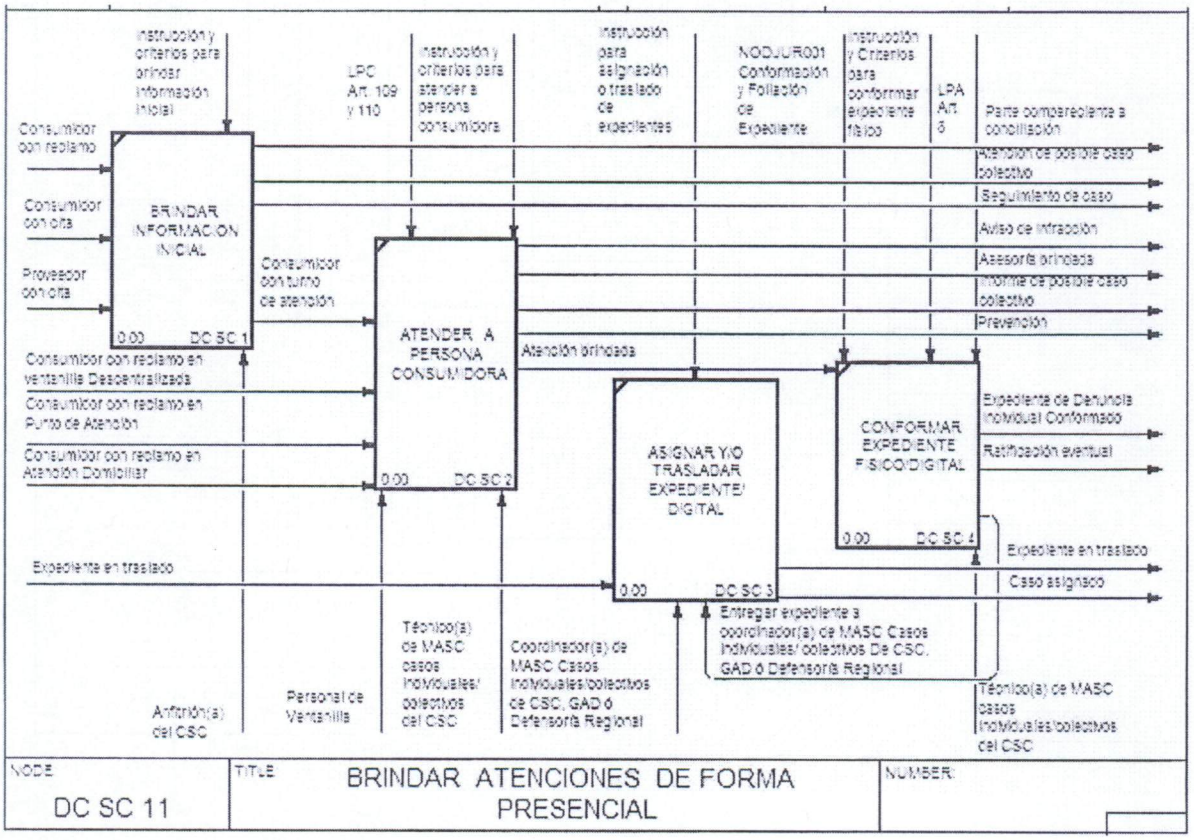
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

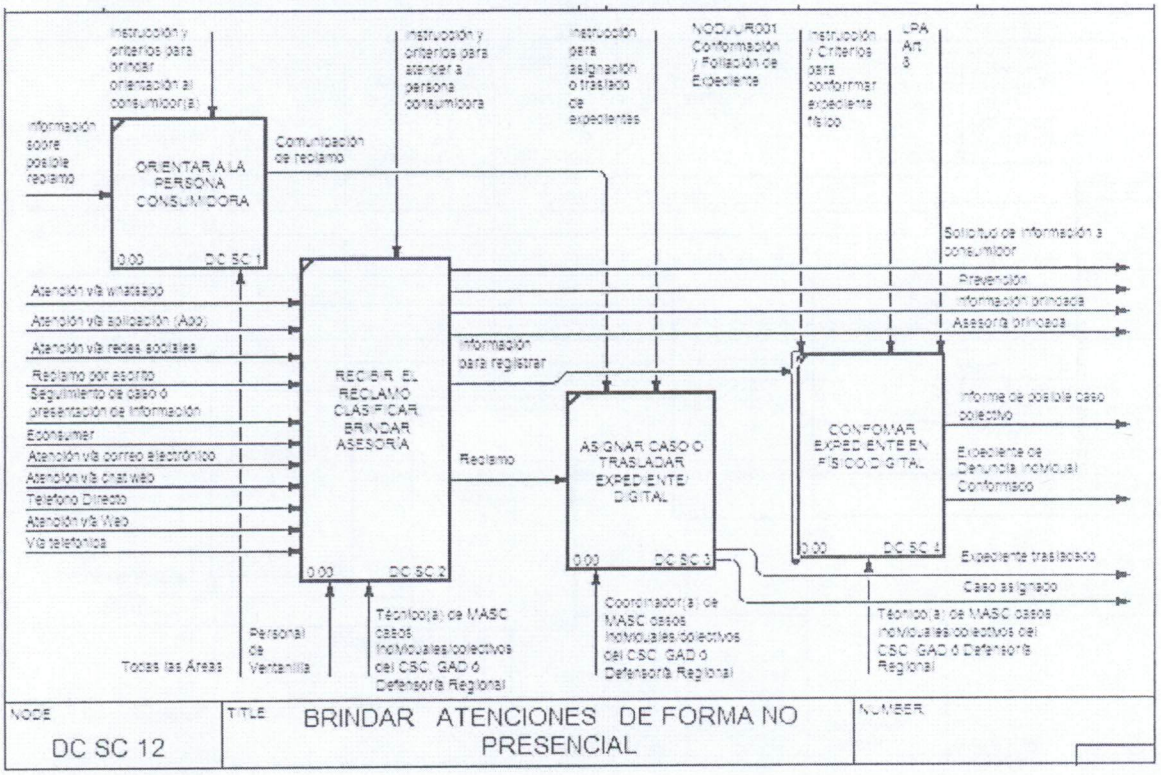
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

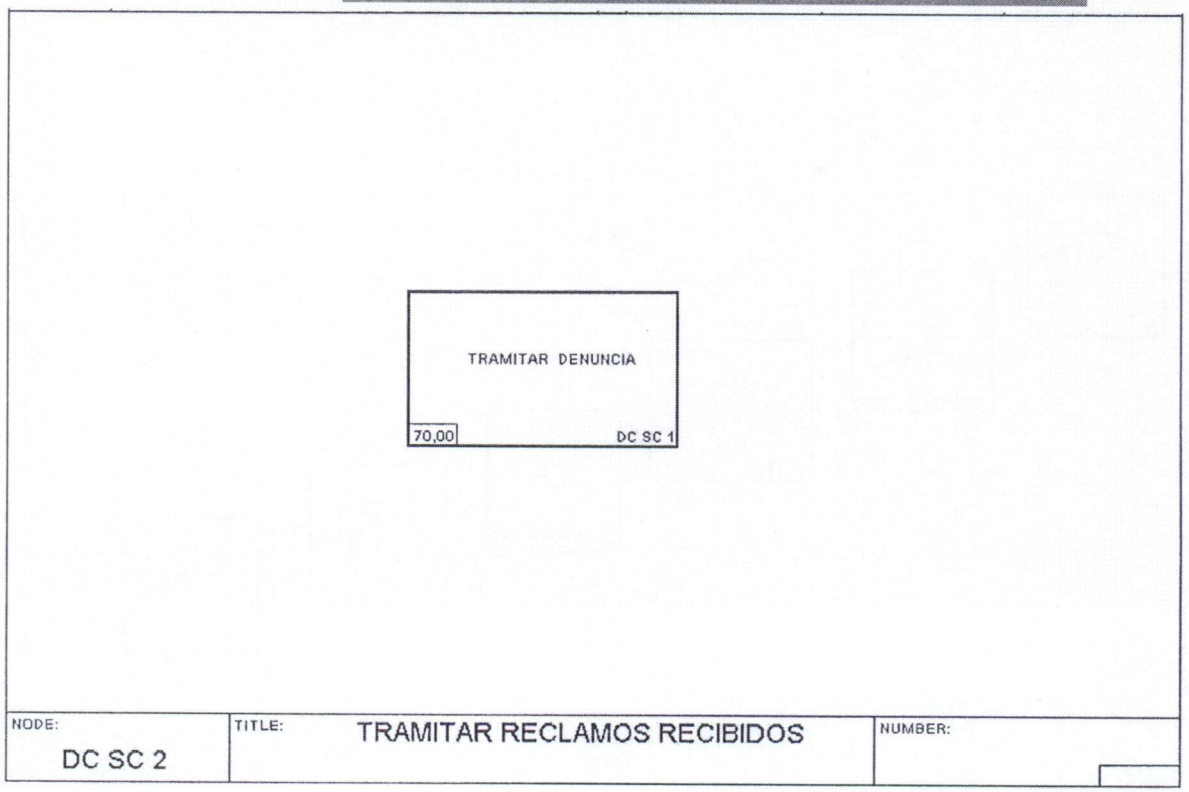
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

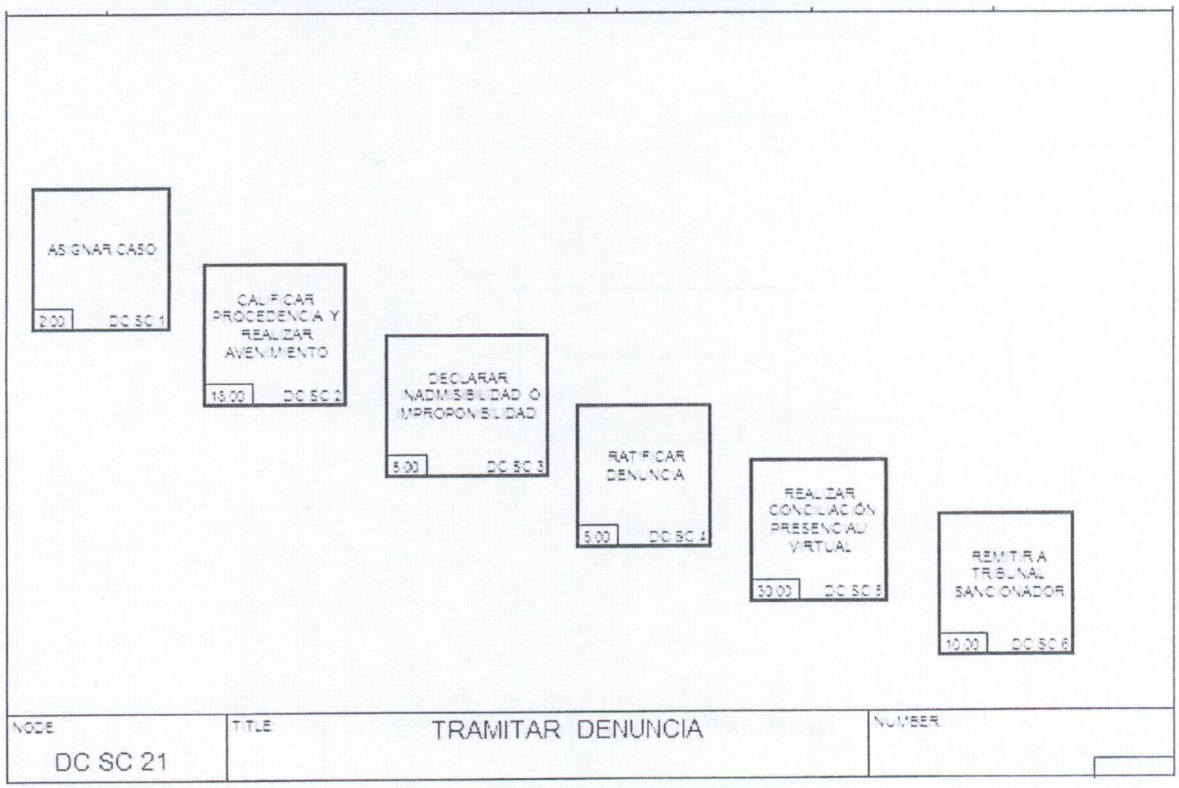
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA

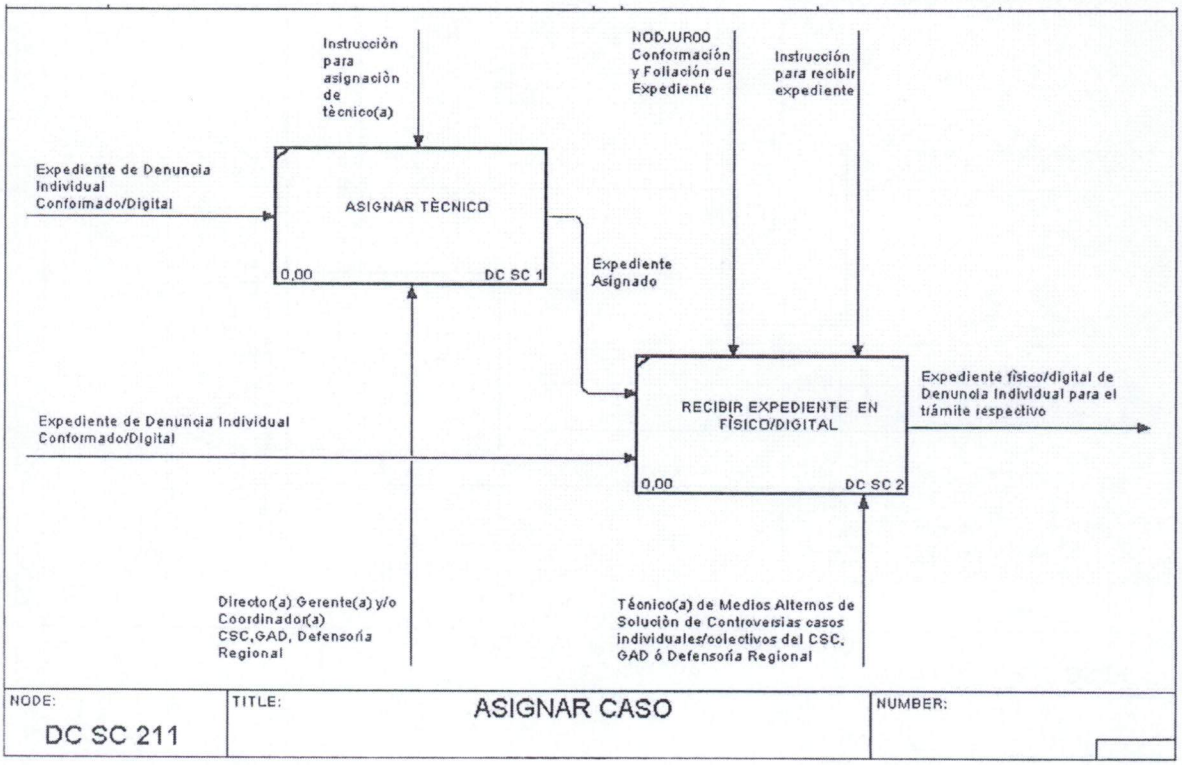
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

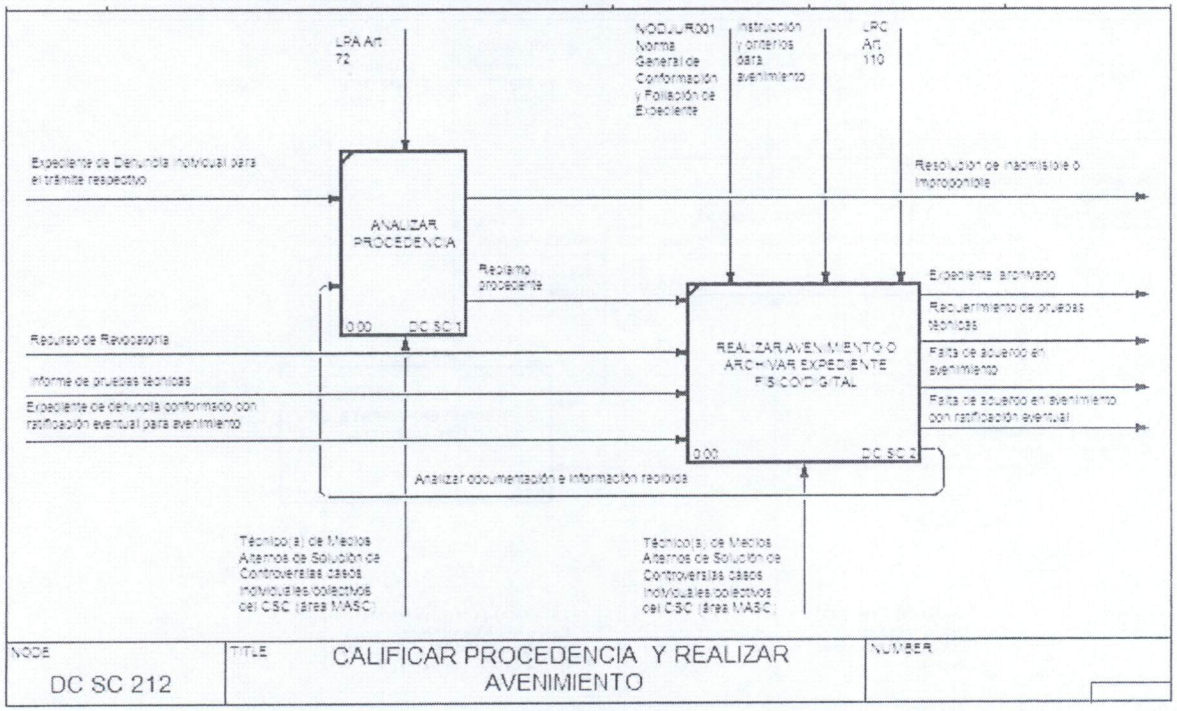
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

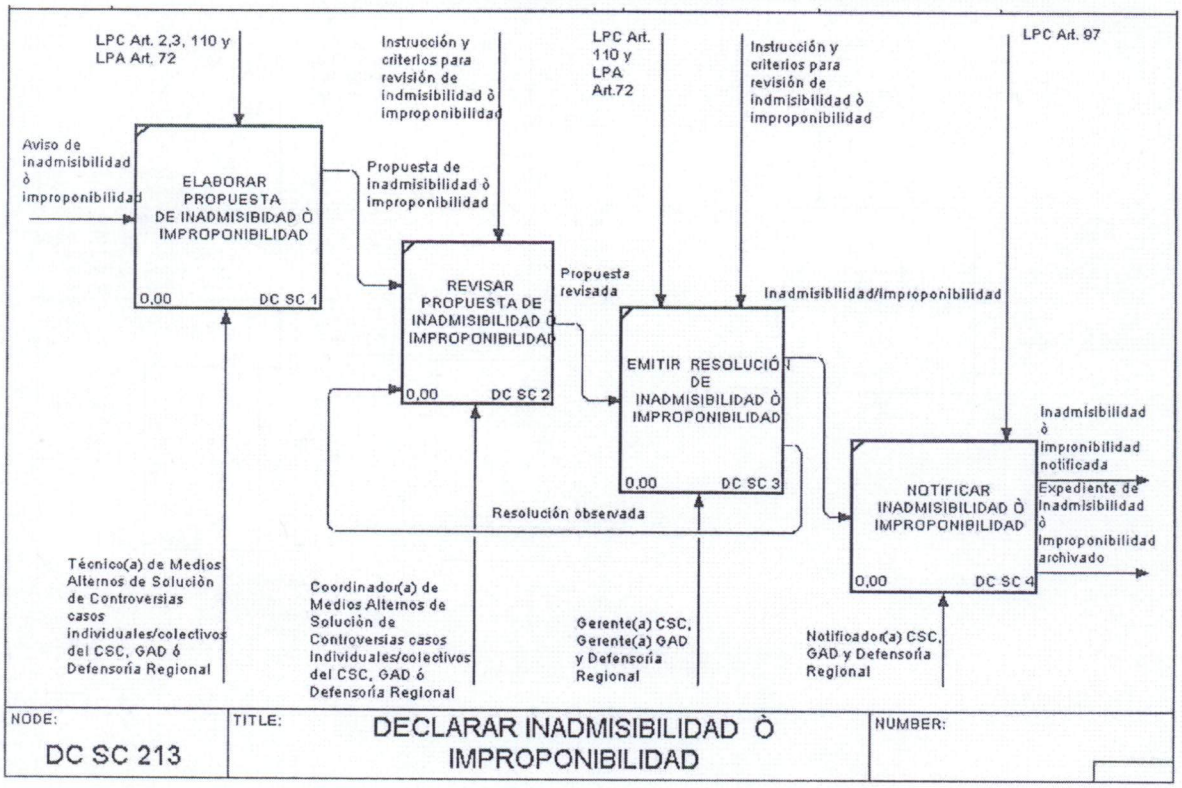
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL PRESIDENCIA

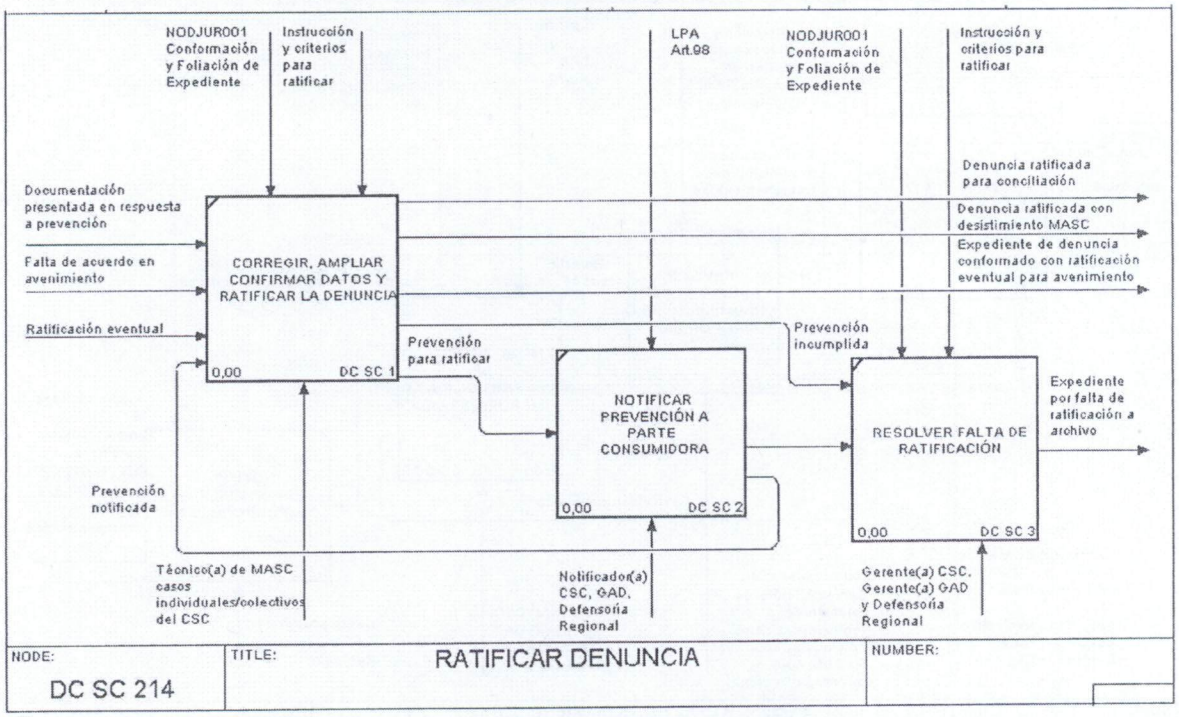
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

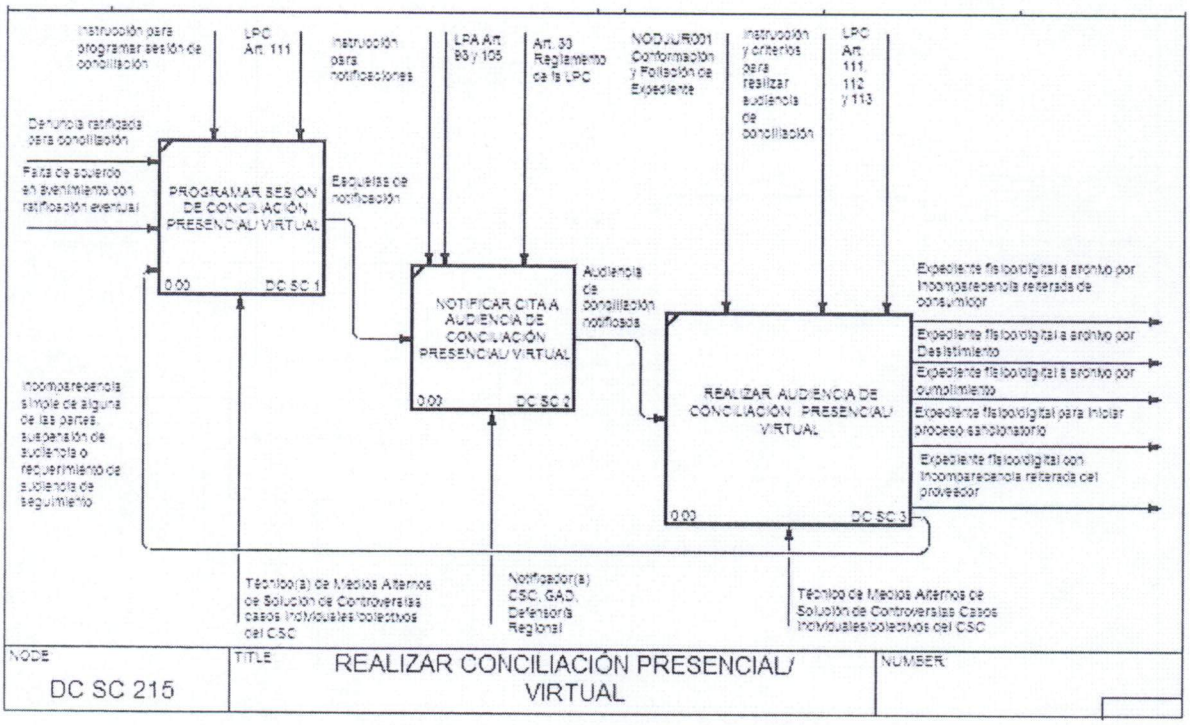
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

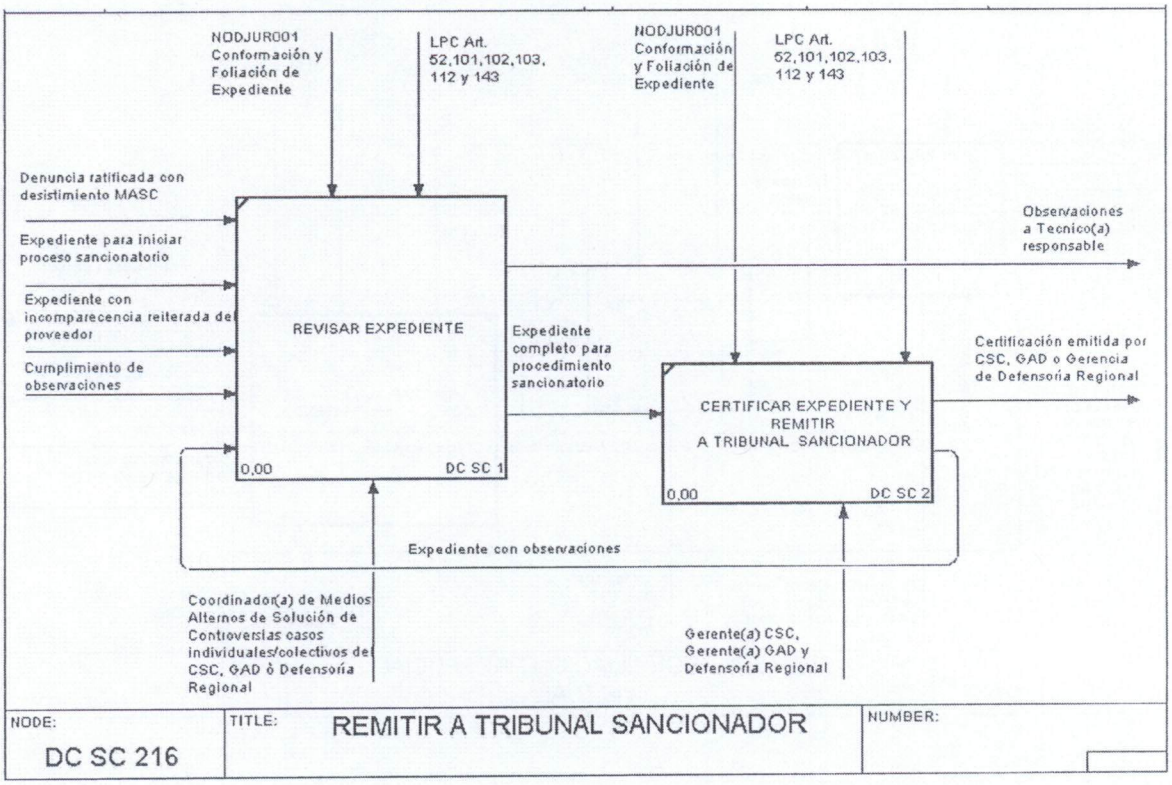
COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

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

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
05	30/06/2021	▪ Se eliminó el nombre y cargo de las personas que elabora este documento referente a la Gerente de la DCSC. ▪ Se cambió código del documento de PRCSC001 versión 04 a PRDCSC001 versión 05. ▪ En el diagrama BRINDAR ATENCIONES DE FORMA PRESENCIAL en lo relacionado al consumidor con reclamo en Defensoría Móvil fue sustituido por consumidor con reclamo en Punto de Atención. Asimismo, en lo referente al expediente, ASIGNAR Y/O TRASLADAR EXPEDIENTE y CONFORMAR EXPEDIENTE FÍSICO se agregó el termino /DIGITAL. ▪ En el diagrama BRINDAR ATENCIONES DE FORMA NO PRESENCIAL, en lo referente a ASIGNAR CASO O TRASLADAR EXPEDIENTE, se agregó en su parte final los términos FÍSICO/DIGITAL ▪ En el diagrama TRAMITAR DENUNCIA, específicamente en el apartado REALIZAR CONCILIACIÓN se agregó en su parte final los términos PRESENCIAL/VIRTUAL. ▪ En el diagrama CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO en el apartado REALIZAR AVENIMIENTO O ARCHIVAR EXPEDIENTE, se agregó en su parte final los términos FISICO/DIGITAL. ▪ En el diagrama REALIZAR CONCILIACIÓN, se agrega de forma general el tema de conciliación PRESENCIAL/VIRTUAL.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR
REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL
PRESIDENCIA