**RESOLUCIÓN DE ENTREGA**

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN No. 047-3/2017**

En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a las quince horas y treinta y siete minutos del día cinco de abril del año dos mil diecisiete, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **047-3/2017** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de esta Institución por parte de la señorita **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,** quien se identifica con su Documento Único de Identidad número xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y requirió: **“Necesito que me hagan llegar por medio de correo electrónico, algún manual de procedimientos en la Defensoría del Consumidor, es decir, un manual con información útil para los consumidores, para que sepan que procedimiento seguir en caso de que necesiten denunciar algún inconveniente con algún proveedor. La mayoría de instituciones tienen ese tipo de manuales para que las personas tengan un mejor entendimiento sobre los pasos a seguir, les agradecería que me mandarán en formato de imagen el o los referidos manuales. Información que requiero para fines educativos.”,** se analizó el fondo de lo solicitado y se realizaron las gestiones correspondientes, a fin de obtener la información de interés en cumplimiento de los Artículos 50 letras “d”, “h”, “i” y “j”, y 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública –LAIP-, Asimismo, considerando que no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los Artículos 19 y 24 de la LAIP y conforme a lo dispuesto a los Artículos 61, 65, 72 y 102 del mismo cuerpo legal, se resuelve:

1. Proporcionar copia del documento entregado por la Dirección Centro de Solución de Controversias, en respuesta al requerimiento de información.
2. Informar que la Defensoría del Consumidor -DC-, a través del Portal de Transparencia ubicado en el sitio web institucional [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), sección “Marco de gestión estratégica - Servicios”, publica para disposición de nuestras usuarios y usuarios, los tipos de atención que ofrecemos.

En esa sección, puede consultar información general de los servicios como: definición, requisitos generales, tiempo de respuesta, área encargada, persona encargada del servicio y dirección donde solicitarlo.

Asimismo, se muestran los pasos que se siguen en cada servicio, con descripción de las personas responsables, requisitos, horarios, duración, tiempo de respuesta y documentos a presentar.

Esta información es útil, a fin de brindar una comprensión clara e inmediata de nuestras atenciones y el proceso que se aplica en éstas, donde está incluido todo sobre la denuncia personal o colectiva. Puede consultarlo en el siguiente link:

<http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/defensoria-del-consumidor/information_standards/servicios>

1. Comunicar que la DC, cuenta con una Carta de derechos de las usuarias y usuarios de los Centros de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, compartida por la Dirección Centro de Solución de Controversias, la cual se brinda en un archivo adjunto y puede descargarla a través del siguiente link:

https://defensoria.gob.sv/materiales/materiales-didacticos/

1. Orientar sobre los videos que la DC, ha colocado a través de la página web [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), sección “Multimedia – Videos o Audiovisuales educativos”, donde puede consultar los referentes a los servicios que se brindan como:
2. “Conozcamos los medios alternos de solución de controversias”.

Este video, puede consultarlo en el link: https://defensoria.gob.sv/multimedia/videos/

1. ¿Sabe dónde denunciar si un proveedor vulnera sus derechos como consumidor? (Página1)
2. ¿Sabe cómo poner una denuncia en la Defensoría? (Página 2).
3. ABC Medios Alternos de Solución de Conflictos (Página 2).
4. ¿Cómo resolver controversias de consumo? (Página 2).
5. Derechos básicos de las y los consumidoras (Página 2).

Estos videos, puede consultarlos en el siguiente link:

<https://defensoria.gob.sv/multimedia/audiovisuales-educativos/>

1. Notificar la presente resolución a la solicitante, a su correo electrónico como medio indicado para recibir notificaciones.

Se hace constar que, la Defensoría del Consumidor respondió a la solicitud de información número **047-3/2017,** dentro del plazo legal establecido en el Artículo 71 inciso primero de la LAIP.

**Rúbrica**

Oficial de Información y Transparencia