


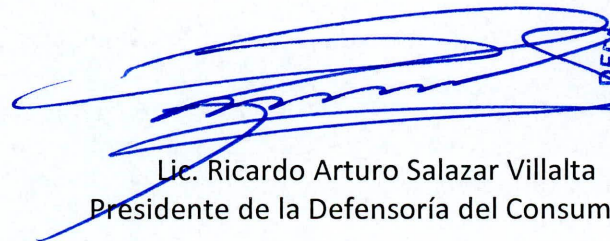


DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# GUÍA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO 2020

(CÓDIGO: FOUGDA001, VERSIÓN: 02)

Aprobado: 28 JUL 2020



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



GUIA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO 2020

<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.  Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: Barrio San Sebastián, 8ª avenida sur entre 7ª y 9ª calle Poniente, numero veintitrés de 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>



3	Área de descripción
3.1 Historia de la institución	<p><b>DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR</b></p> <p><b><u>Cronología</u></b></p> <p><b>2005.</b> 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).</p> <p><b>2006.</b> Se lanza la página web de la Defensoría del Consumidor: <a href="http://www.defensoria.gob.sv">www.defensoria.gob.sv</a>.</p> <p><b>2006</b> Se instalan los Buzones de Sugerencias en las distintas oficinas de la DC, así como en la página web a través de la cuenta: <a href="mailto:atencionalcliente@defensoria.gob.sv">atencionalcliente@defensoria.gob.sv</a>.</p> <p><b>2007.</b> Se lanza la primera Política Nacional de Protección al Consumidor.</p> <p><b>2008.</b> Se inaugura Centro de Mediación y Arbitraje con una universidad privada.</p> <p><b>2010.</b> Se oficializa el nuevo Sistema Nacional de Protección al Consumidor.</p> <p><b>2010:</b> 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.</p> <p><b>2010:</b> Se inaugura en el departamento de Sonsonate, la primera “Ventanilla Departamental” para atender a la población consumidora.</p> <p><b>2010.</b> Se crea la página institucional en la red social “Facebook” con el perfil “Defensoría del Consumidor”, para estar actualizada con la ciudadanía.</p> <p><b>2011.</b> Se crea el Twitter Institucional: @Defensoria_910, herramienta utilizada para trasladar oportunamente información relevante a las personas consumidoras.</p> <p><b>2012.</b> 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”.</p> <p><b>2013.</b> Se aprueban las reformas a la Ley de Protección al Consumidor (31 de enero de 2013).</p> <p><b>2014.</b> Se implementan las Ventanillas de Atención a la consumidora en seis</p>





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 Preempacado ISO 17025:2015, por un periodo de cuatro años.

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

**2018:** Se aprueba la segunda reforma la Ley de Protección al Consumidor (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, los servicios de telecomunicaciones.

**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.*



	<p>Defensoría del Consumidor. <i>Memoria de labores: junio 2017- mayo 2018</i> Defensoría del Consumidor. <i>Memoria de labores: junio 2018- mayo 2019</i> Defensoría del Consumidor. <i>Institucionalidad y derecho de consumo en El Salvador</i>. s.e. San Salvador, 2015.</p>
3.2 Contexto cultural y geográfico.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 San Salvador, Santa Ana, La Libertad y San Miguel.</p> <p>Se cuenta además con presencia en Ventanillas de Atención ubicadas en las 6 Sedes de Ciudad Mujer, 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.</p>
3.3 Atribuciones/ fuentes legales	<p>Las fuentes legales de la Defensoría del Consumidor son la <b>Ley de Protección al Consumidor</b> y su respectivo <b>Reglamento</b>.</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, siempre que se trate de productos y servicios esenciales;</i></li></ul>

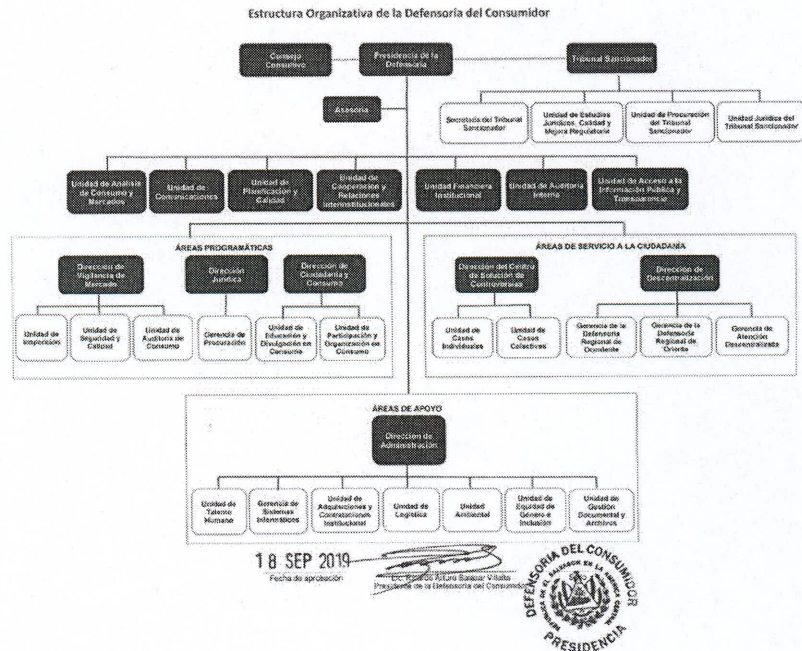




- d) *Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley;*
- e) *Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores;*
- f) *Realizar inspecciones, auditorias 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.

3.4 Estructura organizativa de la Defensoría del Consumidor



3.5 Gestión de documentos y política de ingreso

Instructivo de Organización de Archivo de Gestión (2019)  
Cuadro de Clasificación Documental (2019)  
Guía de Archivo de la Defensoría del Consumidor (2020)





	Política Institucional de Gestión Documental y Archivos (2019).
3.6 Edificio	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.
3.7 Fondos y colecciones custodiadas	<p>La Institución controla los archivos siguientes:</p> <p><u>Archivo central</u>: que custodia los documentos 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 <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 2020.</p>
4	<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 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	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





uso y acceso	<p>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 establece la Ley de Acceso a la Información Pública. 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	<p>El servicio de autobuses es por medio de la Ruta 44 que recorre desde Ayutuxtepeque hasta Santa Elena y la ruta 42 A que recorre desde el boulevard del Ejército hasta Ciudad Merliot, ambas rutas tienen una parada de buses a 100 metros de la Oficina Central.</p>
<b>5</b>	<b>Área de servicios</b>
5.1 Servicio de ayuda a la investigación	<p>En la Unidad de Gestión Documental y Archivo existe un espacio de consulta para las personas que requieren del servicio.</p>
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	<p>No se posee.</p>
6.2 Identificador	<p>Defensoría del Consumidor</p>



de la institución	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: abril 2016.</p>
6.4 Estado de Elaboración	Finalizado.
6.5 Nivel de detalle	Completado.
6.6 Fecha de creación, revisión o eliminación	Revisión 24 de julio 2020.
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, 2005-2017.
Notas de mantenimiento	Responsable: Irma Villeda – Oficial de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.