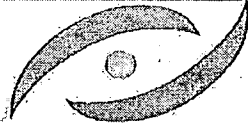


COPIA NO CONTROLADA



**Defensoría  
del Consumidor**

## ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

(CÓDIGO: PRDCSC001, VERSIÓN: 03)

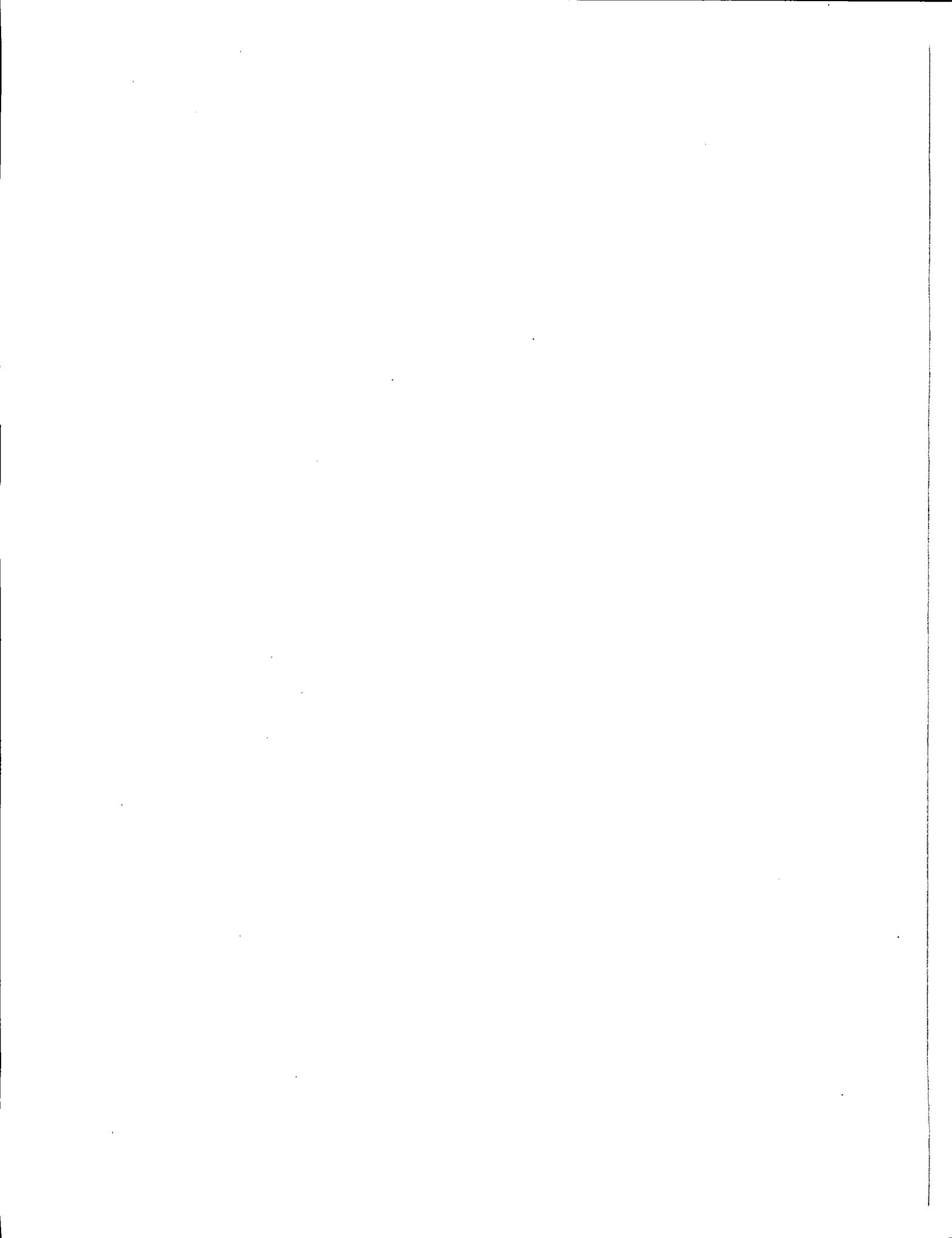
Aprobado:

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



Fecha:  
16 NOV 2018

DESACTUALIZADO





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PÁGINA: 1 de 18



Elaboró:

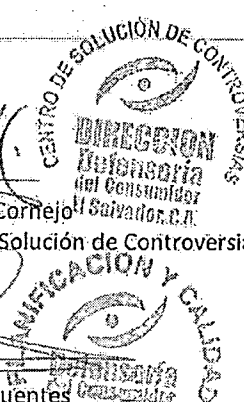
Revisó:

COPIA NO CONTROLADA

Dilia Adelaida Avilés  
Técnica de Gestión de la calidad

Sergio Antonio García Cornejo  
Director del Centro de Solución de Controversias

Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Jefe de Planificación y Calidad



DESACTUALIZADO

1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor (LPC).  
Constitución de la República Art. 23 y 101.

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 "todá 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

Se encuentra establecido en el artículo 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".

6. CAMPO DE APLICACIÓN

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

7. DIAGRAMA DE PROCESO

COPIA NO CONTROLADA





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 2 de 18



COPIA NO CONTROLADA

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

68.00

DC SC-0

NODE:

DC SC-0

TITLE:

ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

NUMBER:

DESACTUALIZADO





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 3 de 18



GOBIERNO DE EL SALVADOR

RECEPCIONAR RECLAMOS

7.00

DC-SC-1

TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS

81.00

DC-SC-2

NODE:

DC-SC-0

TITLE: ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

NUMBER:

COPIA NO CONTROLADA

DESACTUALIZADO





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 4 de 18



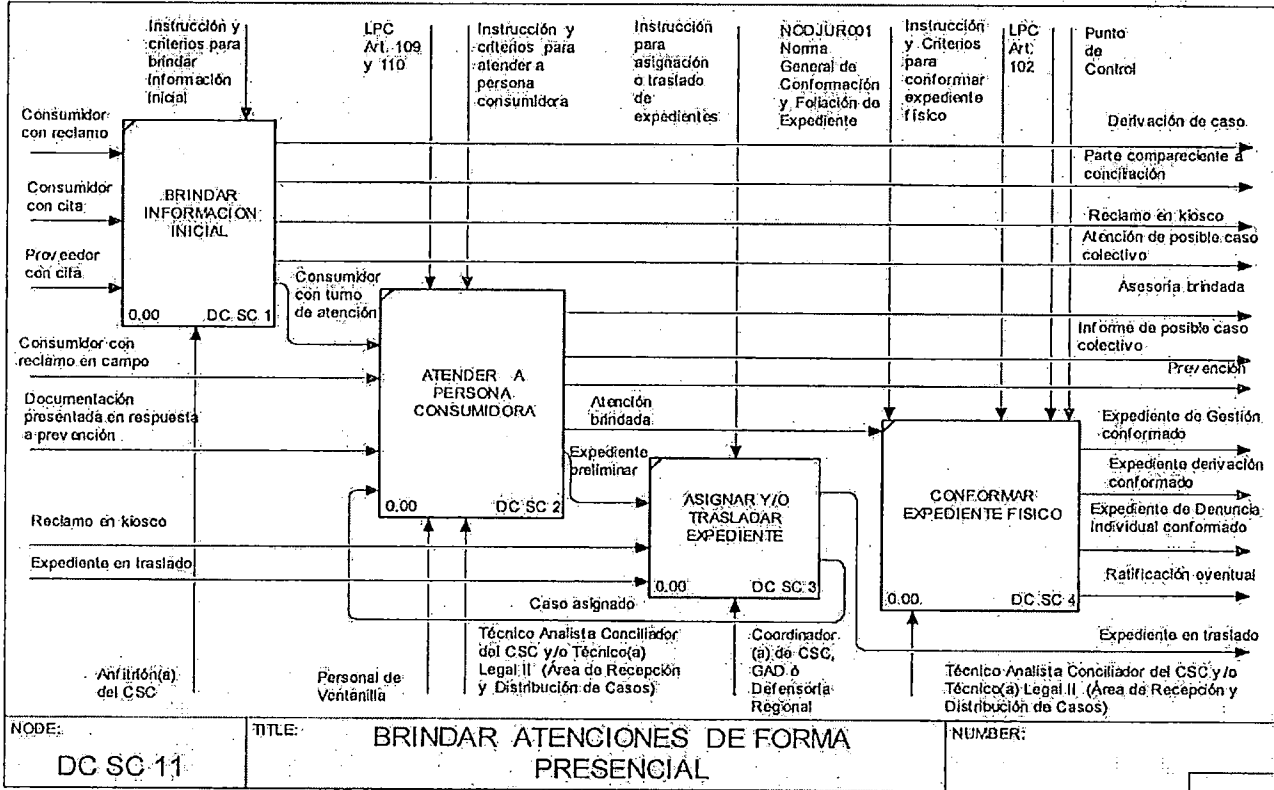
**DESACTUALIZADO**

<p>BRINDAR ATENCIONES DE FORMA PRESENCIAL</p> <p>5.00 DC SC 1</p>	<p>BRINDAR ATENCIONES DE FORMA NO PRESENCIAL</p> <p>7.00 DC SC 2</p>	
<p>NODE: DC SC 1</p>	<p>TITLE: RECEPCIONAR RECLAMOS</p>	<p>NUMBER:</p>

**COPIA NO CONTROLADA**

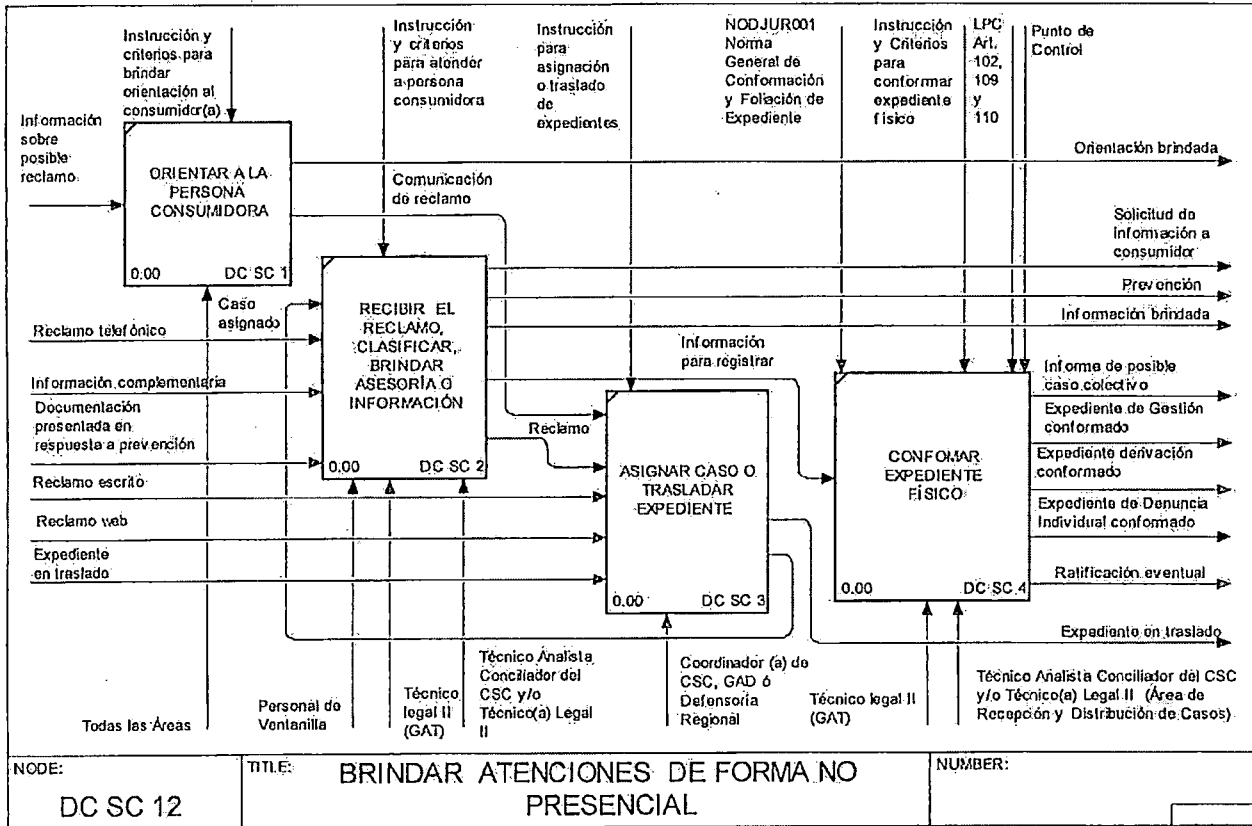


**COPIA NO CONTROLADA**



**DESACTUALIZADO**

# DESACTUALIZADO



COPIA NO CONTROLADA





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 7 de 18



GOBIERNO DE EL SALVADOR

DESACTUALIZADO

TRAMITAR GESTIÓN

38,00

DC-SC 1

TRAMITAR DERIVACIÓN

5,00

DC-SC 2

TRAMITAR DENUNCIA

61,00

DC-SC 3

NODE:

DC-SC 2

TITLE:

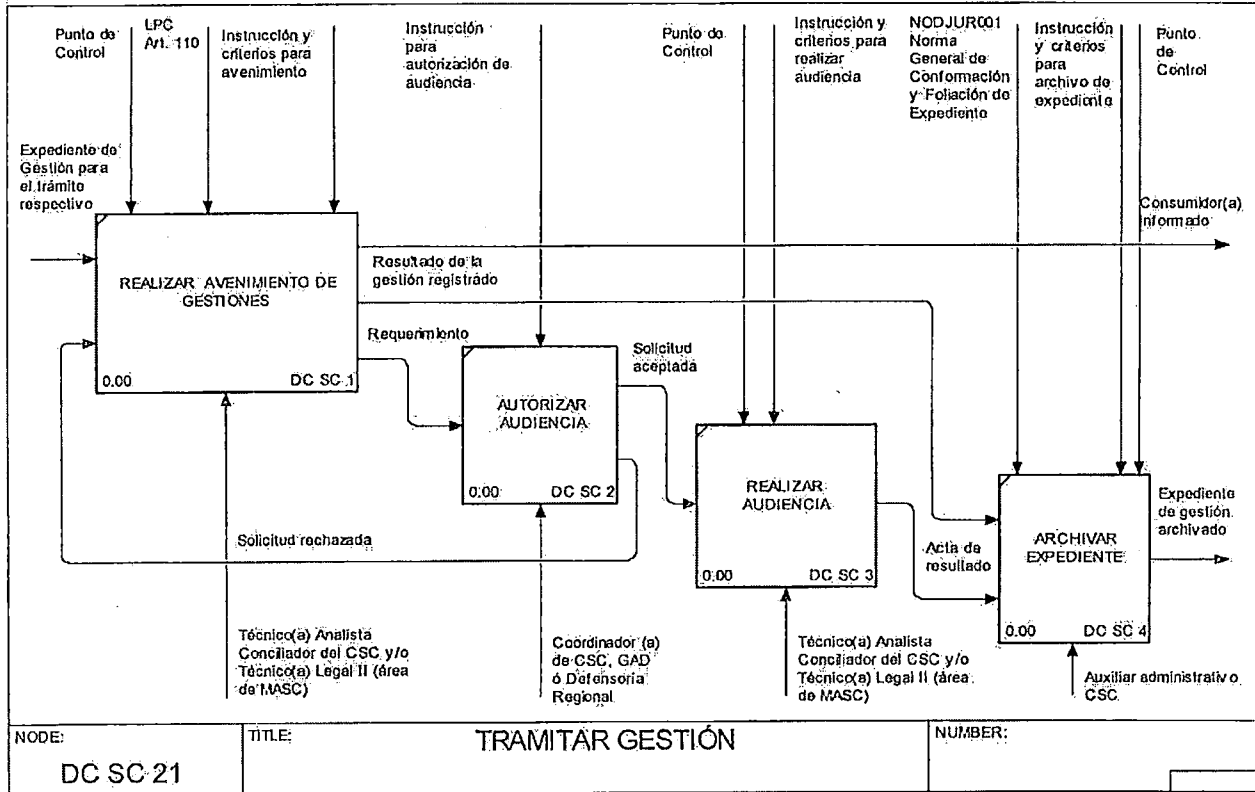
TRAMITAR RECLAMOS RECIBIDOS

NUMBER:

COPIA NO CONTROLADA

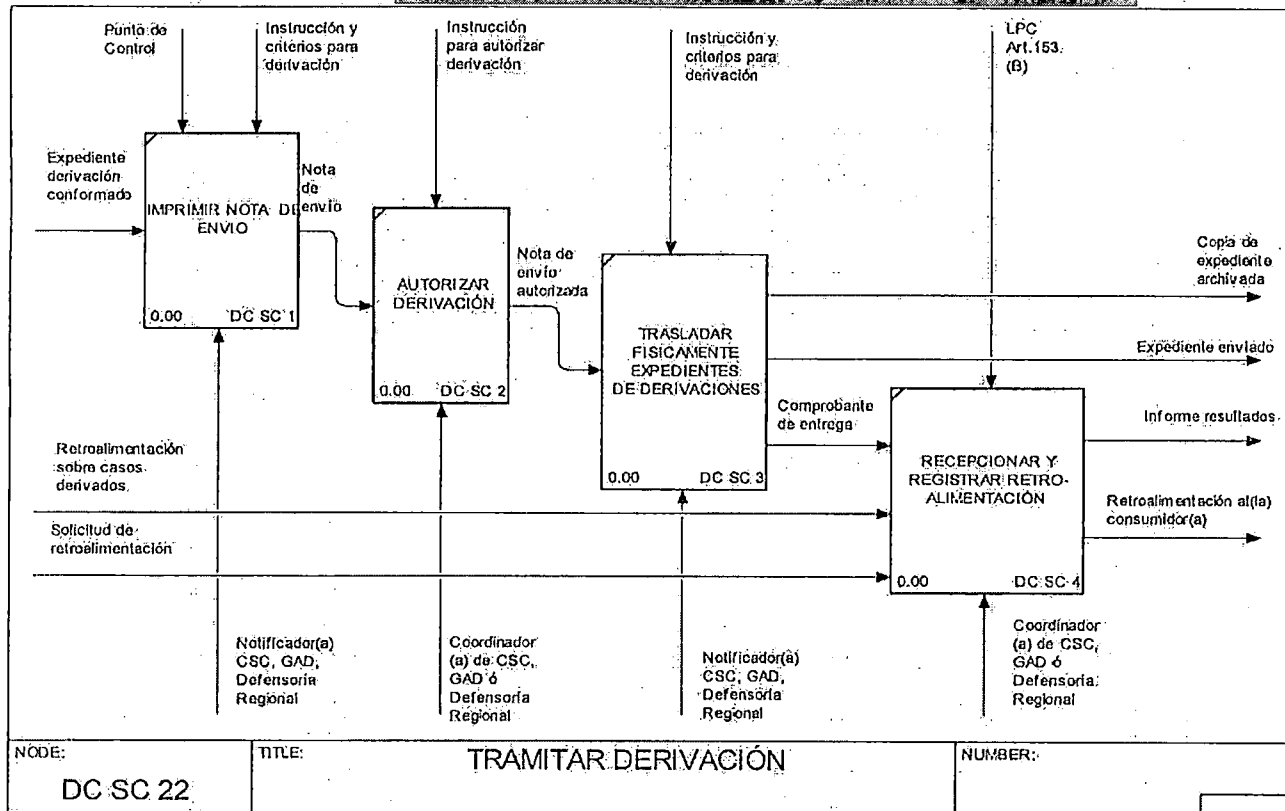


**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**

**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**



ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

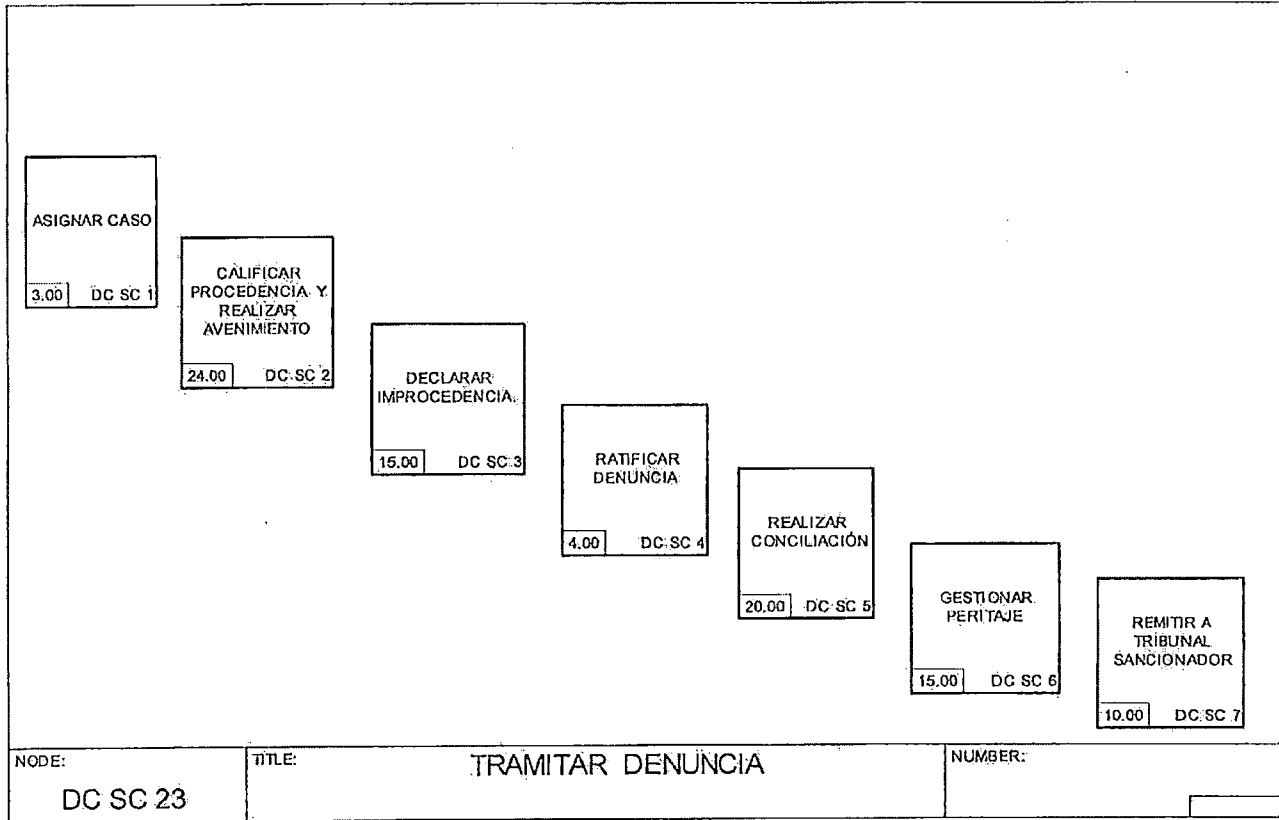
CÓDIGO: PROCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 10 de 18



**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

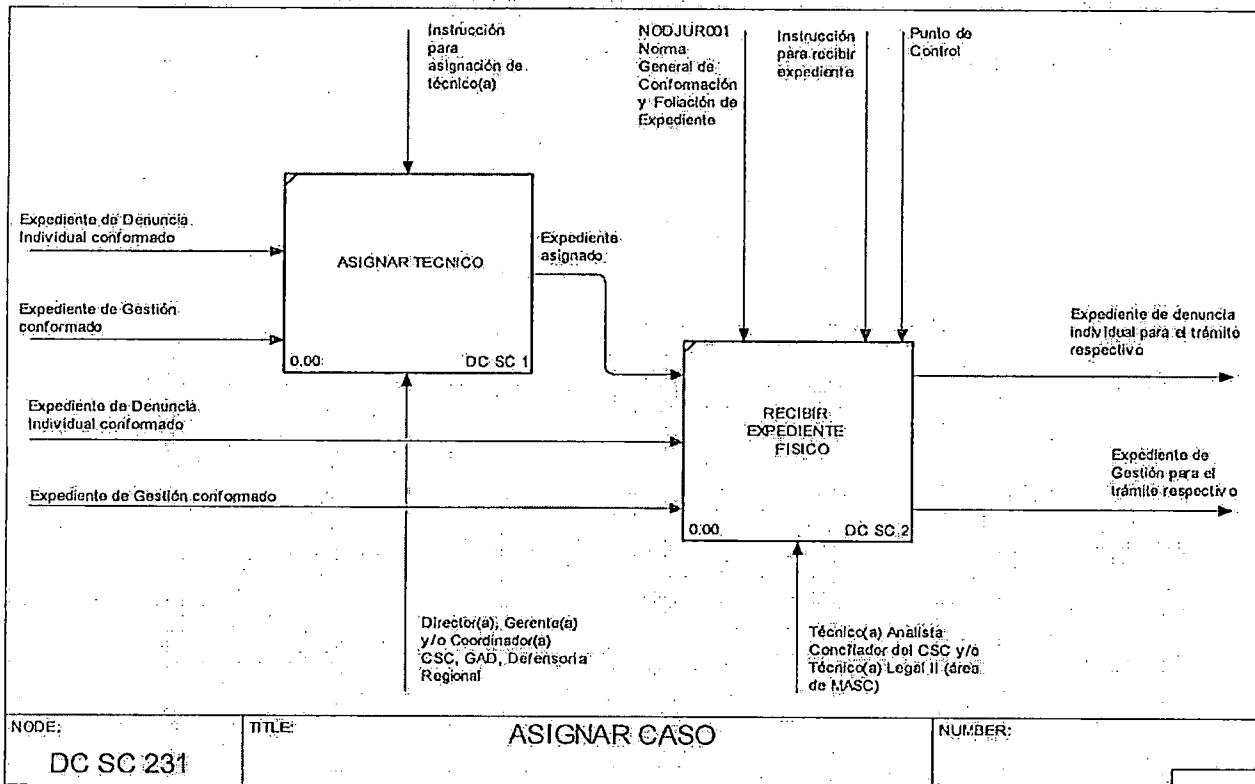
CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 11 de 18



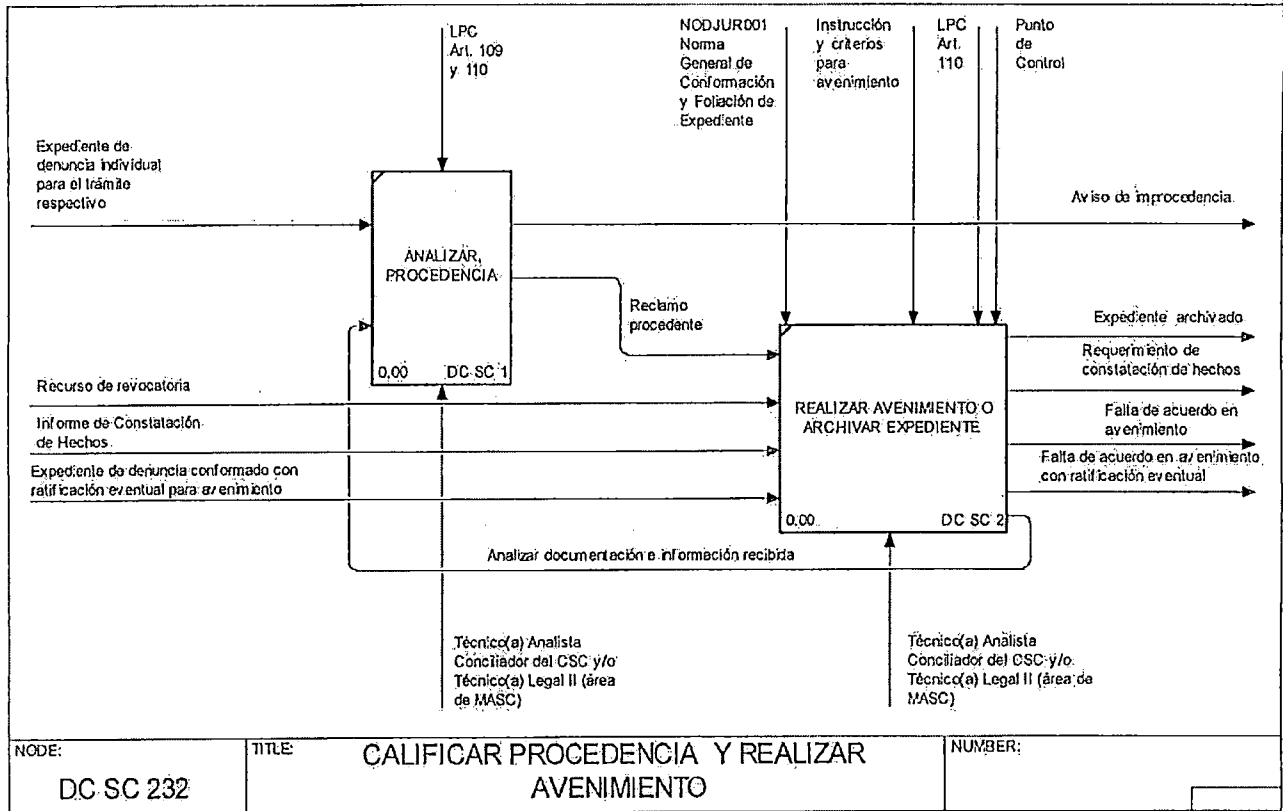
# DESACTUALIZADO



## COPIA NO CONTROLADA

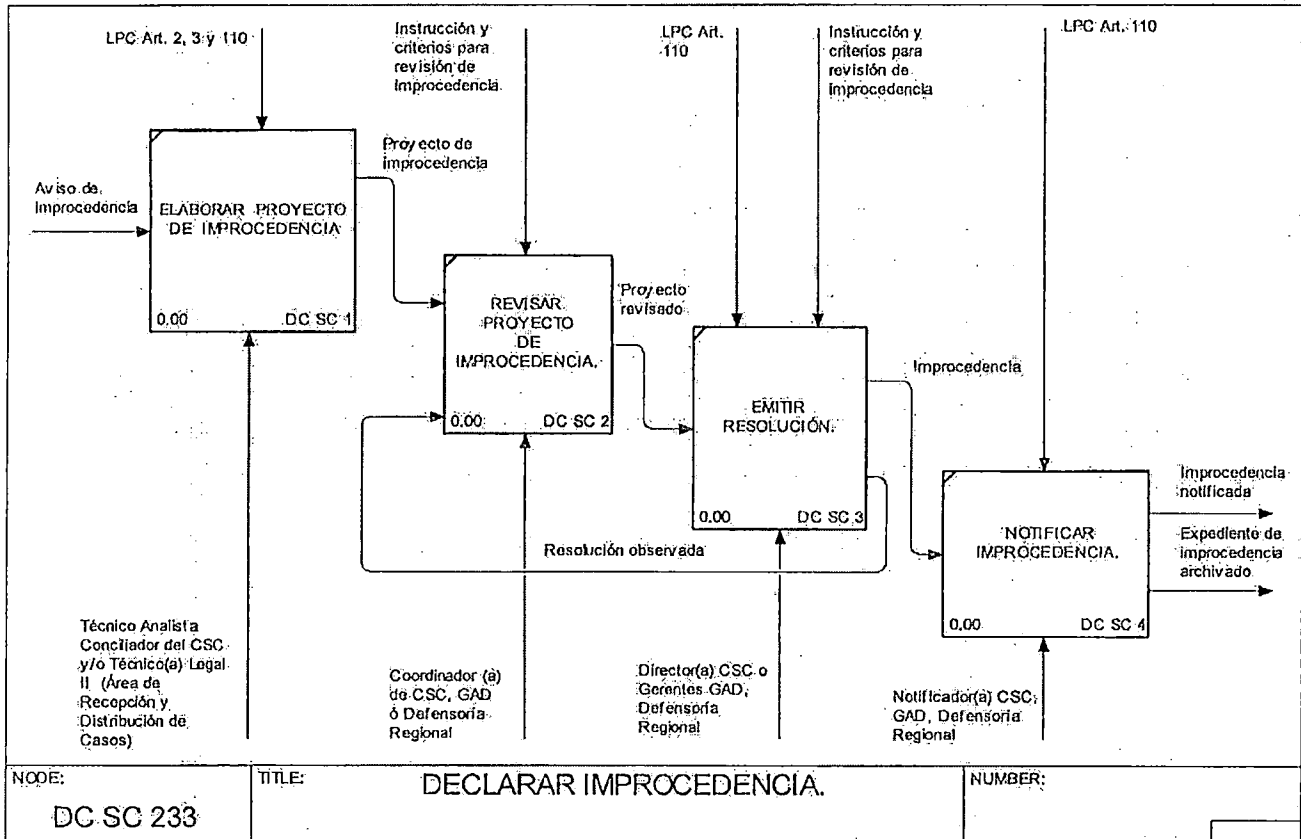


**DESACTUALIZADO**



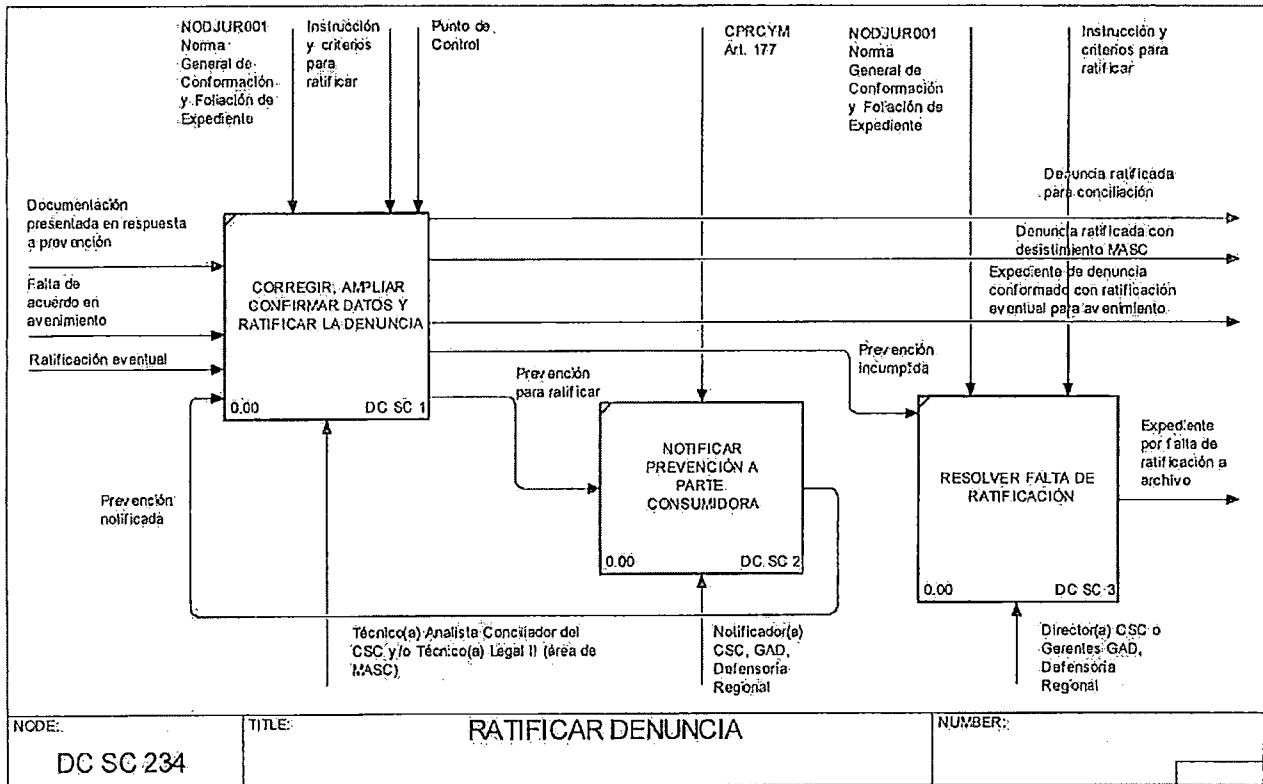
**COPIA NO CONTROLADA**

**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**

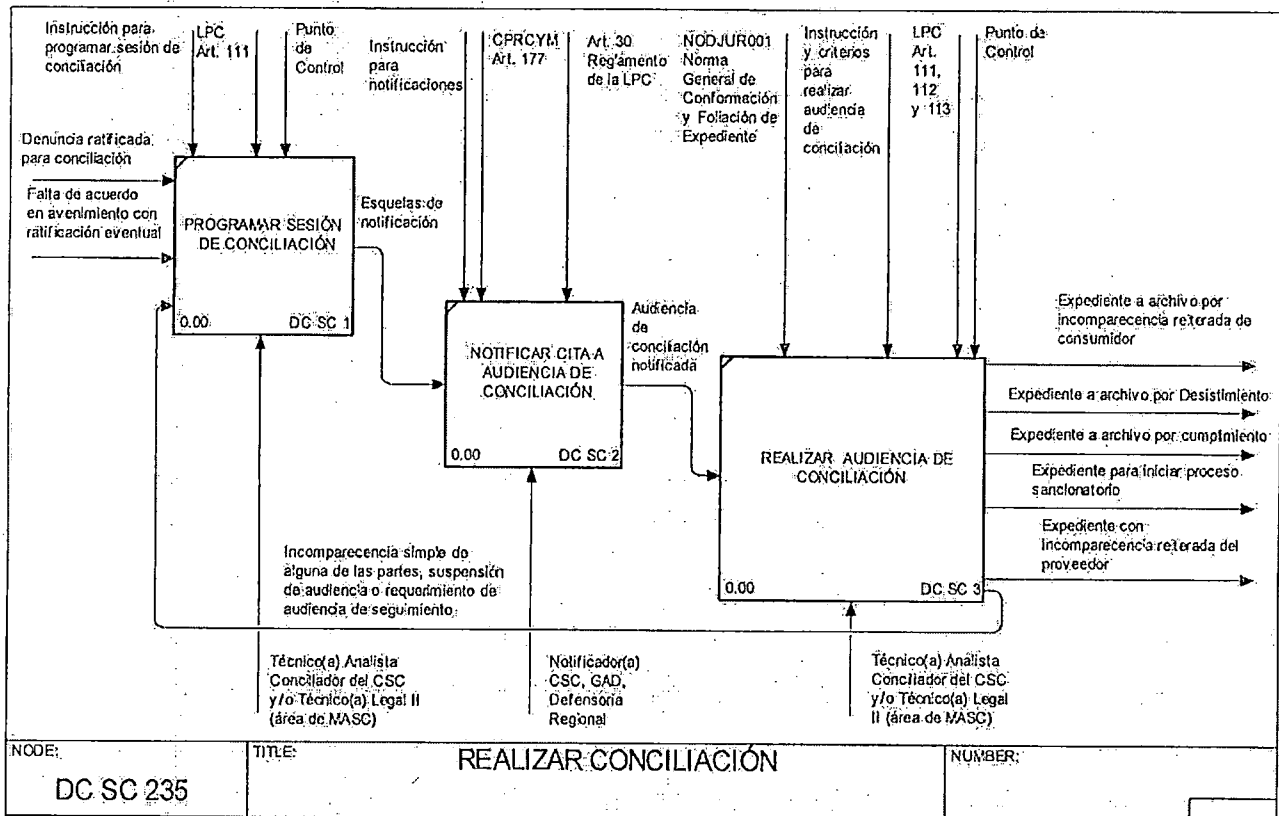
**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**

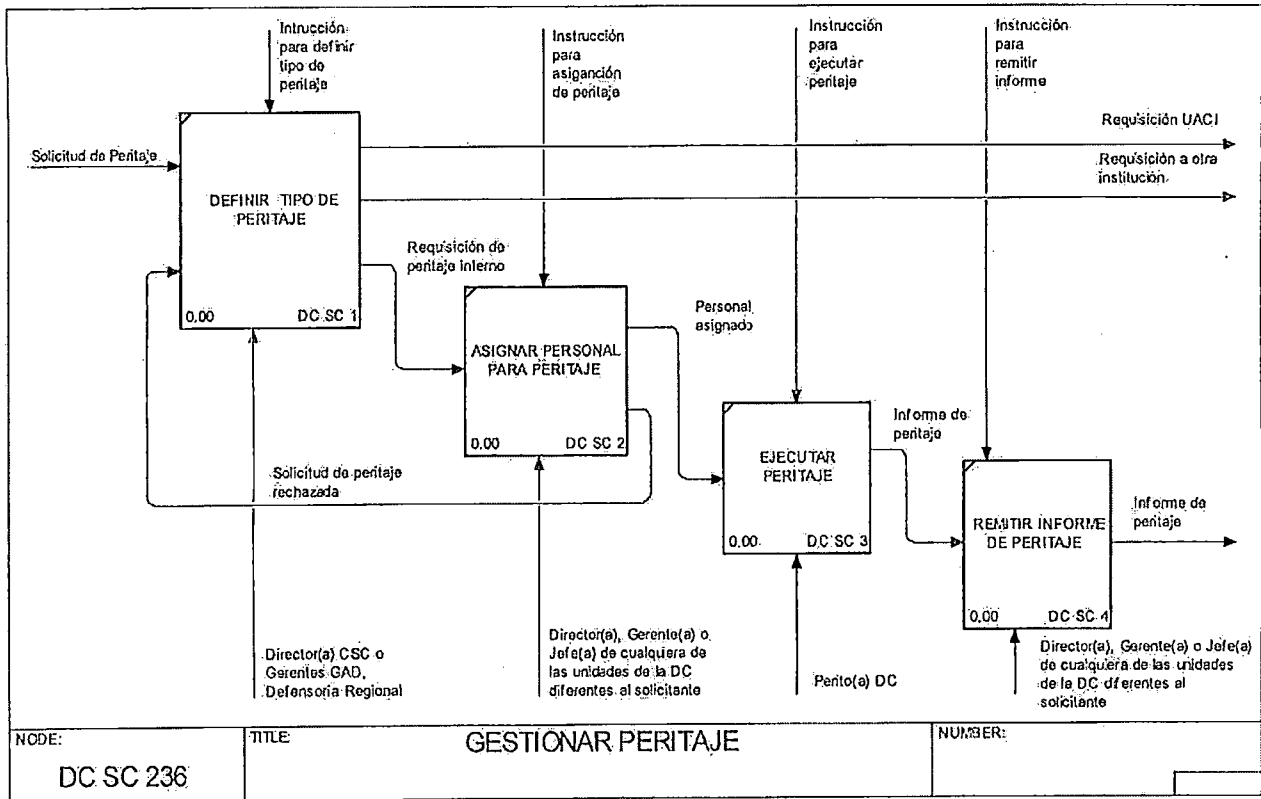


**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**

**DESACTUALIZADO**



**COPIA NO CONTROLADA**



ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

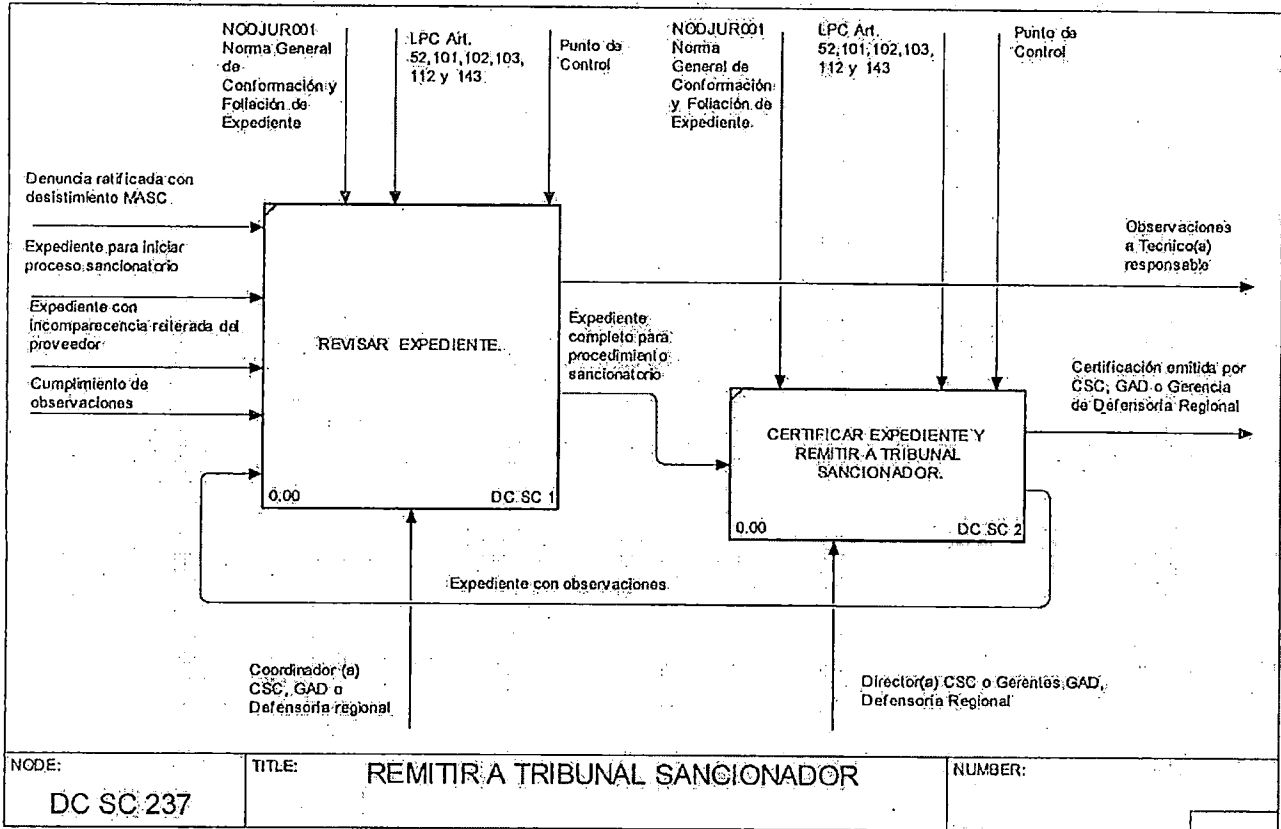
CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 17 de 18



DESACTUALIZADO



COPIA NO CONTROLADA





ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: PRDCSC001

VERSIÓN: 03

PAGINA: 18 de 18



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
03	26/10/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizaron los nombres y cargos de las personas que aprueban, elaboran y revisan este documento.</li> <li>Se cambia código del documento de PRDCSC001 versión 02 a PRDCSC001 versión 03.</li> <li>Se agregan abreviaturas siguientes: LPC, DC, CSC, DVM, TSDC.</li> <li>Se modificó el concepto en apartado DC SC 232 CALIFICAR PROCEDENCIA Y REALIZAR AVENIMIENTO; en Instrucción y criterios para avenimiento en apartado de Calidad con respecto el tiempo de este avenimiento no debe exceder 24.06.días hábiles a 18 días hábiles.</li> </ul>
<b>DESACTUALIZADO</b>		
<b>COPIA NO CONTROLADA</b>		

