



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL


(CÓDIGO: INDCSC001, VERSIÓN: 04)

Aprobado:

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

Fecha:



 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 2 de 16

**Atención de posible caso colectivo:** Representante o grupo de consumidores que llegan al CSC o en visita domiciliar a presentar su situación sobre un posible caso colectivo. Son enviados directamente a la fase de construcción.

**Caso asignado:** Asignación del Técnico de: CSC, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada (GAD) asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos, para estudio de caso, registro y conformación de expediente si corresponde.

**Consumidor con cita:** Consumidor(a) citado(a) para ratificación de denuncia y/o para sesión conciliatoria.

**Consumidor con reclamo:** Consumidor(a) que presenta una queja o denuncia.

**Consumidor con reclamo en campo:** Consumidor(a) que presenta una queja o denuncia en campo.

**Consumidor con turno de atención:** Consumidor(a) en espera de atención por Técnico(a) de: Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al Área de Recepción y Distribución de casos.

**Documentación presentada en respuesta a prevención:** Instrumentos que comprueban la legitimidad o la relación de consumo y que hayan sido requeridos en la prevención.

**Expediente de denuncia individual o colectiva conformado físico/digital:** Es el expediente conformado del reclamo clasificado como denuncia individual o colectiva.

**Expediente en traslado:** Es el expediente que se traslada entre oficinas adscritas al Centro de Solución de Controversias, según lo establecido en la instrucción para asignación o traslado de expedientes.

**Expediente preliminar:** Atención brindada presencialmente en oficina o en campo que será registrada en el sistema informático para emitir el respectivo expediente; pero, que previo a su registro será asignado por la coordinación correspondiente.


**Informe de posible caso colectivo:** Identificación de un posible colectivo de personas afectadas el cual será tramitado según "Construir caso colectivo de interés colectivo" del Manual de Atención de Casos Colectivos.

**Parte compareciente a conciliación:** Es el anuncio realizado por el(la) anfitrión(a), a el(la) técnico(a) encargado de la sesión de conciliación, acerca de la presencia de la parte que ha comparecido (consumidor(a) y/o proveedor(a)).

**Prevención:** Solicitud de información legalmente necesaria, que no ha sido presentada por el(la) reclamante.

**Proveedor con cita:** Proveedor(a) o su representante/apoderado citado a sesión conciliatoria, o reunión con jefaturas para seguimiento en la tramitación de casos.

**Ratificación eventual:** Es la ratificación que se registra al momento de la recepción que no surte efecto a menos que no se logre acuerdo en avenimiento.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 3 de 16

## 6. PASOS

### 6.1. BRINDAR INFORMACIÓN INICIAL

Es la actividad que realiza el(la) anfitrión(a) en la atención de los consumidores y las consumidoras que llegan a un CSC, realizando las siguientes acciones:

- Organizar el orden de atención de los y las visitantes.
- Verificar que la documentación sea la requerida para el trámite.
- Informar al visitante sobre la institución a quién le compete atender su demanda.
- Registrar la visita y su motivo.
- Asegurarse de la atención privilegiada a personas de grupos vulnerables.

En esta actividad el(la) anfitrión(a) recibe y da la bienvenida brindando un amable saludo al visitante, pregunta su nombre y razón de la visita, tomando nota de los mismos.

A continuación, asignará un número correlativo en el sistema informático de atención (a excepción cuando se atiende a personas de grupos vulnerables) y deberán registrarse las atenciones, de acuerdo a la clasificación siguiente:

- Atención verbal.
- Recepción de reclamo por escrito.
- Cita a audiencia de conciliación.
- Seguimiento de un caso en trámite en etapas diferentes a la conciliación.
- Quejas sobre aspectos relacionados a la tramitación de los casos.
- Completar documentación.

Dicha clasificación quedará consignada en el registro de el(la) anfitrión(a), el cual podrá ser manual o electrónico. En él se anotarán los datos generales de la persona visitante, el proveedor por el que realiza la visita a la DC, un número de contacto, el número asignado de visita, fecha, hora, y la clasificación de la visita.


Todas las atenciones se brindarán por el orden de llegada, el cual se corroborará por el número asignado por el control de el(la) anfitrión(a); las personas adultas mayores, con discapacidad y mujeres embarazadas o personas con bebés tendrán un trato preferencial para la espera en su respectiva atención (grupos de personas vulnerables). Esto aplicará para las atenciones presenciales y los seguimientos.

#### Consideraciones importantes a tener en cuenta por el(la) anfitrión(a) durante la bienvenida

- Verificar que las personas que asistan a interponer un reclamo cuenten con la documentación mínima para tal efecto, pudiendo inclusive auxiliar en la obtención de fotocopias de dichos documentos; en los casos excepcionales que la persona anfitriona detecte que no fuere posible la interposición de un reclamo por falta de información o requisitos legales, lo hará saber a el(la) visitante; sin perjuicio que el(la) visitante pueda tener acceso a exponer su caso a un(a) Técnico(a) de: Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos para recibir la información que corresponda y se registre adecuadamente la información y la atención brindada.

De igual manera informará a los visitantes sobre las atenciones que se reciban y que deban ser tramitadas por otras instituciones en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor(SNPC), a fin de que la persona visitante decida acudir directamente a la institución respectiva o ser atendida en la DC.

- En caso que por la afluencia de público el tiempo probable de espera para ser atendido por un(a) técnico(a) de: Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 4 de 16

de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos sea mayor a 45 minutos, o bien la persona visitante no desee hacer la espera debida, se le sugerirá interponer su reclamo por las otras vías dispuestas por la DC para tal efecto; y esta situación será informada a la Coordinación y/o Gerencia.

- Cuando se presente una persona a sesión de conciliación, el(la) anfitrión(a) debe anunciar a el(la) técnico(a) encargado de la sesión de conciliación la presencia de la parte que ha comparecido.
- En caso que el particular desee manifestar alguna inconformidad, sugerencias o comentarios relacionados con la atención, se le sugerirá ser atendido por la Coordinación, Gerencia o Dirección del CSC o en su defecto depositar su comentario o sugerencia en el buzón habilitado en cada oficina para ese propósito.

#### 6.1.1. CRITERIOS JURÍDICOS, CALIDAD, CALIDEZ, CERTEZA, OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA PARA BRINDAR INFORMACIÓN GENERAL

##### a) Criterios jurídicos:


- De acuerdo a los artículos 3 y 4 de la Ley Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad, el número de Documento Único de Identidad(DUI) de la persona es esencial para poder brindar cualquier tipo de atención, salvo ya se encuentre registrado en el sistema institucional o de consulta, solo se actualizarán sus datos, siempre que se trate de personas salvadoreñas, en el caso de personas extranjeras podrá utilizarse indistintamente el carné de residente o el pasaporte; y en el caso de personas centroamericanas, podrá utilizarse el documento emitido por su país de origen a efectos de ser identificado fehacientemente; esto con el propósito de fomentar la atención integral a turistas extranjeros que hayan recibido algún perjuicio por proveedores salvadoreños.
- En caso que se pueda clasificar como una asesoría, el número de documento de identificación no será requisito al brindar la atención.
- En el caso de reclamaciones relacionadas con Impugnación de estados de cuenta de tarjetas de crédito, las personas necesitan haber presentado previamente su reclamo ante su respectivo proveedor y haber recibido respuesta o bien haberse agotado el tiempo del proveedor para contestar, 30 días para transacciones nacionales no reconocidas en tarjetas de crédito y 120 días para transacciones internacionales no reconocidas en tarjetas de crédito.

##### b) Criterios de calidad:

- Las personas que requieran de atención especial, ya sea mujeres embarazadas o personas con bebés, adultos mayores y/o personas con discapacidad (grupos de personas vulnerables) deberán ser identificadas y registradas desde el ingreso a las instalaciones a fin de que se les brinde una atención preferencial conforme lo establece la Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor y la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

##### c) Criterios de calidez. Durante la atención inicial se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El(La) colaborador(a) de limpieza, anfitrión(a) u otro(a) colaborador(a) deberá indicar a las personas consumidoras donde pueden tomar café, agua y/o material de lectura (siempre y cuando se tenga disponible) para hacer su espera más placentera.
- Ser amables, es decir, tener una actitud cordial que haga sentir a las personas consumidoras que son importantes para nosotros. Esta actitud debe demostrarse desde el saludo inicial, hasta la despedida final.
- Pautas para hacer sentir importantes a las personas usuarias

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 5 de 16

Con el objetivo de humanizar la atención brindada a las personas usuarias y hacerlas sentir importantes, se presentan las siguientes pautas, las cuales debe procurarse agotar con cada visita, pero pueden ajustarse a las condiciones del caso.

1. Mantener contacto visual en el triángulo emocional del rostro (ojos-boca);
2. Mantener una sonrisa de bienvenida;
3. Presentarse, saludar y dar la bienvenida al visitante de pie y con los pies y hombros dirigidos hacia la persona;
4. Darle la mano a la persona, en un apretón firme, pero amable, y con la palma levemente hacia abajo;
5. Preguntarle el nombre y cómo le gustaría que le llamen, si no lo ha dicho antes;
6. Preguntarle si es la primera vez que solicita los servicios de la Defensoría;
7. Solicitarle su documento de identidad;
8. Consultarle sobre el medio por el cual se enteró de la Defensoría del Consumidor;
9. Agradecerle por visitar y confiar en la DC;
10. Hacer un comentario agradable que invite a la conexión humana, tales como:
  - La gente cree que venir a la Defensoría es un tema de dinero, pero no. Es un tema de su dignidad;
  - Espero que no haya encontrado mucho tráfico para visitarnos;
  - Vamos a hacer todo lo posible para poderle ayudar;
  - Resalte cualquier similitud física entre usted y la persona.
11. Indicarle el área de espera, afirmándole que en un momento será atendido por uno de los asesores.

d) Criterio de certeza:

- El(La) anfitrión(a) realizará el registro de forma coincidente con la documentación recibida por el consumidor.

e) Criterio de oportunidad:

- El registro del visitante se realizará en un promedio de 2 minutos.

f) Criterio de eficiencia:


- El(La) anfitrión(a) alertará a la Coordinación cuando las personas tengan en espera más de 15 minutos.

## 6.2. ATENDER A PERSONA CONSUMIDORA

El(la) Técnico del Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada entrevista, orienta, asesora e indaga toda la información sobre la situación que plantea la persona consumidora con el objetivo de determinar si se trata de una denuncia. Se realizan las siguientes acciones:

- Atender a persona consumidora.
- Revisar requisitos formales y legales.
- Clasificar la atención.
- Registrar en el sistema (si la atención se ha realizado en campo, el registro se hace posterior a la atención al ciudadano, una vez que el(la) técnico(a) tiene acceso al sistema informático al regresar a la oficina). Salvo tenga acceso al registro inmediato mediante SARA desconectado, que al llegar a la sede sincronizará el equipo para que su registro quede en el sistema general.
- Escanear documentos (opcional), o tomar fotografías si anda en campo o es atención domiciliar.

**Consideraciones importantes a tener en cuenta durante la atención a persona consumidora**

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>GOBIERNO DE LA SABANCA</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 6 de 16

- En caso que la atención sea presencial, el(la) Técnico(a) llamará cordialmente al ser el turno de la persona visitante; y en todo caso le brindará un saludo, se presentará con su nombre y dará inicio con la entrevista requerida para identificar el tipo de atención a brindar, la cual puede ser clasificada como: asesoría o denuncia; o hará el análisis del reclamo presentado por medios no presenciales y sus anexos comunicándose con el reclamante por cualquier medio posible.
- Con el propósito de obtener claridad en los criterios anteriores y en la temática por la que el reclamante se acerca o llama al Centro de Solución de Controversias, Gerencia Atención Descentralizada o Gerencias de Defensoría Regional de Oriente y/o Defensoría Regional de Occidente se dirigirá una entrevista basándose en las encuestas por sector.
- Modo de proceder para Asesorías. Si la calificación da como resultado "Asesoría" se le indicará a la persona consumidora las acciones a realizar, las instituciones a las que puede acudir, la documentación que requiere o cualquier otra información que por razón del cargo pueda y deba ser proporcionada.

Para estos casos no se formará expediente físico, pero tanto la pregunta que realice la persona consumidora como la respuesta, deberán ser registradas en el formulario de asesoría, de la cual se puede emitir una copia que firmará el Técnico del Centro de Solución de Controversias, la Defensoría Regional y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos, en caso que el reclamante así lo solicite.


- Modo de proceder para Denuncias. Si la calificación resultante es "Denuncia", el(la) Técnico(a) registra en el sistema de información e imprime dos constancias de recepción, lee a la persona consumidora y verifica si está de acuerdo con lo descrito en la misma y le solicita que la firme.

Le indica el trámite a seguir y los tiempos del mismo, así como los documentos que sean necesarios para facilitar el trámite, finalmente cuando el reclamante esté presente en las oficinas, se entrega una de las constancias de recepción a la parte consumidora junto con una nota con detalles sobre la tramitación de los casos por parte de la DC, haciendo énfasis en las formas de dar seguimiento a su reclamo así como a las facultades de la DC en cada etapa del proceso.

A la segunda constancia de recepción se le agregará toda la documentación relativa al caso, debidamente confrontada cuando proceda, es decir si se ha tenido a la vista el original y se le trasladará a el(la) Coordinador(a) del Centro de Solución de Controversias o al área de Medios Alternos de Solución de Conflictos para su tramitación en avenimiento si la persona consumidora no escogió un medio alternativo específico diferente al avenimiento; o bien para realizar la tramitación que corresponda según se haya clasificado previamente.

En caso que la información que la persona consumidora o su representante presenten no sea suficiente para individualizar a la parte consumidora, a la parte proveedora, al hecho denunciado o a la pretensión; registrará la información con que se cuente y extenderá una prevención al reclamante a fin que esta sea subsanada en un plazo de diez días contados a partir de su entrega, entregando la información requerida en la prevención notificada.

En caso que la prevención no sea subsanada, el caso será declarado inadmisibles dejando a salvo el derecho del reclamante para volver a interponer su caso.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 7 de 16

En caso que el reclamo sea recibido en una Ventanilla Departamental de Atención al Consumidor, este será remitido a una Gerencia Defensoría Regional o a la Gerencia Atención Descentralizada, para que continúe con el proceso.

### **6.2.1 CRITERIOS JURÍDICOS, CALIDAD, CALIDEZ, CERTEZA, OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA PARA ATENDER A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

a) Criterios jurídicos. Para clasificar la atención que se brindará se tendrán los siguientes criterios:

- La concurrencia de calidad de consumidor en el reclamante o de representante del mismo.

La calidad de consumidor está dada por ser una persona que participa de una relación contractual de tipo mercantil o comercial, dicha relación está caracterizada por el desequilibrio informativo o técnico entre las partes que participan de dicho contrato, de tal suerte que ese desequilibrio pone en desventaja a una de las partes a la que identificamos como "Consumidor(a)", este concepto puede ser definido como disparidad informativa.

Adicionalmente debe considerarse que para que un adquirente de bienes y servicios sea considerado consumidor(a), dicha adquisición no debe ser realizada con el ánimo de obtener un lucro que devenga de una actividad organizada y masificada, es decir que esos bienes y servicios que se adquieren no deben ser utilizados como insumos directos destinados a ser transformados, distribuidos o revendidos a terceras personas. Salvo lo dispuesto en el Art- 34 de la Ley MYPE.

La relación de consumo debe ser de tipo voluntaria. Cualquier acto jurídico que implique la imposición por parte del Estado de obligaciones a particulares, ya sea que estas se originen por impuestos, tasas o contribuciones especiales establecidas por el gobierno central o municipal, como consecuencia de un ilícito civil, penal o administrativo, o bien como requerimientos para realizar una actividad regulada, están excluidas de la relación de consumo.

También se excluyen las relaciones jurídicas que puedan ser consideradas dentro del rubro de la solidaridad y seguridad social, tales como pensiones, servicios de salubridad que no se prestan a cambio de precio cierto y específico a su contraprestación, descuentos realizados en el contexto de relaciones laborales, etc.

También se excluyen de las relaciones de consumo, las transacciones meramente civiles realizadas entre dos particulares que no pueden ser considerados comerciantes.


- La concurrencia de calidad de proveedor en el sujeto pasivo del reclamo.

El denunciado debe dedicarse al rubro comercial por el cual está siendo reclamado ya sea su giro principal o porque lo preste de forma complementaria.

Los(as) proveedores(as) deben ser personas nacionales o bien extranjeras cuyas actividades puedan afectar o hayan afectado intereses de consumidores(as) salvadoreños(as) o extranjeros(as) por actividades desarrolladas en El Salvador.

En los casos de reclamos contra proveedores(as) del sector informal de difícil identificación se podrá considerar denuncia y se intentará subsanar la deficiencia solicitando una Constatación de Hechos, si ésta no provee de la Información suficiente no podrá ser ratificada la denuncia.



 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 8 de 16

El Estado o las instituciones públicas con personalidad jurídica podrán ser considerados proveedores(as) siempre que medie un servicio específico prestado a cambio de precio, como correos, agua potable y otros que no sean considerados tributos.

- La posibilidad de que el sujeto pasivo haya cometido una infracción a la (LPC).

Los hechos descritos por el(la) denunciante deben poder ser clasificados como una infracción a la LPC o cualquier otra normativa aplicable como la Ley de Telecomunicaciones o la del Sistema de Tarjetas de Crédito, al menos a un nivel de probabilidad positiva.

- La complementación de los requisitos formales e informativos del artículo 109 de la LPC.

Estos requisitos son la respuesta a las siguientes cuatro interrogantes, con datos y fechas o épocas definidas:

- ✓ ¿Quién es el denunciante?
- ✓ ¿Quién es el denunciado?
- ✓ ¿Qué pasó? ¿Cuándo ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Cuál es la dificultad?
- ✓ ¿Cuál es la pretensión?

- Conocimiento de la posibilidad de existencia de prueba de la relación de consumo y de la disponibilidad de ser agregada al proceso.

Por el principio de informalidad acogido en el art. 98 de la LPC que les aplica a las personas consumidoras, no es requisito la presentación de documentación que pruebe la relación de consumo sino hasta la ratificación, pero al menos debe tenerse la noción de la existencia de dichos documentos.

- Requiere un servicio activo por parte del Centro.

Debe ser posible que la DC realice procesos administrativos sancionadores o de medios alternos de solución de controversias para que el caso pueda ser catalogado como denuncia, de lo contrario sólo se podrá clasificar como asesoría.


Se pueden realizar prevenciones a el(la) denunciante únicamente por falta de información necesaria para tramitar la denuncia, esa deficiencia debe estar claramente descrita; y debe quedar constancia de haberle entregado dicha prevención a el(la) denunciante.

a) Criterios de calidad:


- Para realizar el registro de la atención no se debe olvidar solicitar el DUI a la persona consumidora así como también cualquier otra documentación que complemente el reclamo como: facturas, contrato, identificación de apoderado (cuando aplique), entre otros.
- La entrega del acta de recepción debe ir acompañada con la hoja informativa de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, previa su explicación.
- El tiempo de atención no debería superar un tiempo máximo de 43 minutos; salvo casos excepcionales que por su complejidad requieran un mayor tiempo de atención.

b) Criterios de calidez:

- Ser amables, es decir, tener una actitud cordial que haga sentir a las personas consumidoras que son importantes para nosotros. Esta actitud debe demostrarse desde el saludo inicial hasta la despedida final.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>COMISIÓN DE EL PARAGUAY</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 9 de 16

- Pautas para hacer sentir importantes a las personas usuarias.  
Con el objetivo de humanizar la atención brindada a las personas usuarias y hacerlas sentir importantes, se presentan las siguientes pautas, las cuales debe procurarse agotar con cada visita, pero pueden ajustarse a las condiciones del caso.
  1. Mantener contacto visual en el triángulo emocional del rostro (ojos-boca) para la bienvenida, pero para la entrevista, el contacto visual se dirigirá hacia el triángulo racional (ojos-frente);
  2. Mantener una sonrisa de bienvenida y luego una postura de atención durante la narración de la persona consumidora;
  3. Presentarse, saludar y dar la bienvenida al visitante de pie y con los pies y hombros dirigidos hacia la persona;
  4. Darle la mano a la persona, en un apretón firme, pero amable, y con la palma levemente hacia abajo;
  5. Preguntarle el nombre y cómo le gustaría que le llamen, si no lo ha dicho antes;
  6. Solicitarle su documento de identidad;
  7. Agradecerle por visitar y confiar en la DC.
  
- Escuchar lo expuesto por la persona consumidora, esto implica comprender lo que está diciendo y con gestos y palabras transmitirle que se comprende la situación, evitar las interrupciones y respuestas apresuradas, así como también las distracciones de cualquier índole (compañeros(as) de trabajo, llamadas telefónicas, entre otras).
  
- Mantener una buena comunicación verbal, es decir, cuidar el tono de voz en que se transmite la información, así como asegurar que la información brindada sea clara y de fácil entendimiento, y evitar toda palabra que genere confusión. No olvidar explicar la tramitación que llevará el reclamo en los Medios Alternos. Apoyarse en la hoja informativa que se entregará a la persona consumidora.
  
- Se debe cuidar la comunicación no verbal, es decir aquella que se transmite por el lenguaje corporal, específicamente los gestos. Sonreír cada vez que sea necesario y evitar gestos que puedan ser malinterpretados por la persona consumidora.
  
- Brindar una atención personalizada, manteniendo contacto visual con la persona consumidora y llamarla por su nombre.
  
- Si en algún momento es necesario levantarse y dejar sola a la persona consumidora, se debe pedir permiso y explicar las razones que le obligan a dejarla sola, al regresar dar las gracias por la espera.
  
- Cuando se ha finalizado el ingreso del reclamo, se debe entregar una copia del acta de recepción a la persona consumidora, y proceder a leer desde la pantalla en voz alta mientras la persona sigue la lectura apoyándose con la copia entregada. Esto con el fin de verificar que toda la información esté correcta y completa según como se ha expuesto.
  
- Al concluir la atención ofrezca ampliar cualquier información que la persona usuaria requiera, agradezca la confianza en la institución, recuérdale que estamos para servirle y que cuenta con nosotros.
  
- En caso de improcedencia de la denuncia o que ésta no sea competencia de la Defensoría, se debe notificar a la persona consumidora a fin de no crear falsas expectativas, explicando claramente los motivos del porque no procede y orientarlos a qué instancia acudir.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> <small>SEGURIDAD Y TRANQUILIDAD</small>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 10 de 16

- En el caso que la persona consumidora no acepte la recomendación que se le está brindando y se exalte, es importante que se mantenga la calma y siga atendiéndole cordialmente.
- Para demostrarle a la persona consumidora que su caso no es competencia de la Defensoría deberá mostrarle el artículo de ley que lo respalda o cualquier otra documentación que le permita sustentar lo que usted le está explicando.
- Si se presenta la situación que la persona consumidora le solicita su respuesta por escrito, es necesario solicitarle a ella también su reclamo por escrito y a partir de el se formulará la respuesta de la improcedencia. O bien se podrá registrar como asesoría brindándole la respectiva impresión firmada y sellada.

c) Criterio de certeza:

- Debe haber coincidencia entre el escrito de denuncia con la real pretensión y descripción de hechos de la persona consumidora, dejando evidencia de las rectificaciones o ampliaciones.
- Debe haber coincidencia de la pretensión con lo que legalmente corresponde, relacionando correctamente la base legal.

d) Criterio de oportunidad:

- El técnico receptor tiene 2 días hábiles máximo para entregar conformados los expedientes de las denuncias que ha recibido.


e) Criterio de eficiencia:

- En promedio la duración en esta fase son 30 minutos.

g) Criterios para la determinación del monto reclamado.

El registro de monto reclamado está determinado por el beneficio económico que se espera obtener y/o por el perjuicio económico que se espera evitar para la parte consumidora. Por ejemplo:

- ✓ Casos en los cuales se persiga que el compromiso del proveedor sea entregar una cantidad de dinero; el monto reclamado será esa cantidad de dinero;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el compromiso del proveedor sea abstenerse de exigir un pago de la parte consumidora; el monto reclamado será esa cantidad de dinero;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor se comprometa a mejorar una oferta previa; el monto reclamado será la diferencia entre el valor anterior y el nuevo;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor repare un artículo; el monto reclamado será el valor del artículo;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor compense daños y perjuicios del consumidor; el monto reclamado será ese valor;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor entregue un artículo a cambio de otro; el monto reclamado será el valor del artículo original si este fuere de mayor o igual valor o, en caso contrario, el valor del artículo entregado a cambio. Restando cualquier cantidad que la parte consumidora deba entregar como ajuste;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor realice un ajuste a una cuenta; el monto reclamado será el valor de dicho ajuste;

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b> GOBIERNO DE EL SALVADOR	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 11 de 16

- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor entregue una cotización de una reparación a la que no está legalmente obligado, pero que realiza; el monto reclamado será el valor de dicha cotización o la parte de la misma que asuma;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor garantice partes del bien reclamado; el monto reclamado será el valor de la pieza reemplazada o reparada;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor se obligue a brindar servicios; el monto reclamado será el valor de esos servicios;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor llegue a un acuerdo de pagos con la parte consumidora; el monto reclamado será el total de la deuda;
- ✓ Casos en los cuales se persiga que el proveedor entregue artículos adicionales a los originalmente contratados; el monto reclamado será el costo de esos artículos;

Los anteriores enunciados pueden darse en cualquier combinación, de tal suerte que el monto recuperado será la suma de los montos respectivos.

### 6.3. ASIGNAR Y/O TRASLADAR EXPEDIENTE

Consiste en delegar la gestión de los casos a registrar, de acuerdo a la especialidad y/o a la carga de trabajo de el(la) Técnico de: Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos.

Si el(la) consumidor(a) solicita tramitar su caso en otro CSC, el(la) Coordinador(a) lo traslada en un máximo de 3 días.

La asignación de casos y el traslado de expedientes entre oficinas adscritas al Centro de Solución de Controversias de la DC, procederá por:


- Solicitud de la parte consumidora, previa comunicación al proveedor.
- Especialidad en razón del giro comercial conocido por oficinas específicas adscritas al Centro de Solución de Controversias, o por Técnicos(as) especializados en dichos giros.
- Mejor disposición de información o realización de diligencias varias, por parte de una oficina adscrita al Centro de Solución de Controversias en razón de su ubicación geográfica o circunscripción territorial, en cuyo caso será notificado el traslado a las partes previo a realizarse.
- La especial designación para la realización de ciertas etapas del proceso como el avenimiento o la conciliación.

En relación a la asignación de casos y traslado de expedientes, para aquellos reclamos ingresados por Ventanillas de Atención Descentralizada, Atención en Línea, o Kiosco de Atención Virtual los pasos a realizar por el CSC o Gerencia responsable serán:

- Se analiza el caso y se clasifica. Si fuese necesario complementar la información de el(la) consumidor(a) se le contactará por cualquier medio. Una vez clasificado el caso se le notifica a el(la) consumidor(a) sobre el número de caso y la forma en que puede darle seguimiento, es decir, a través del call center 910.
- Se asigna un técnico de: CSC, la Gerencia Atención Descentralizada o Defensoría Regional de Oriente y/o Defensoría Regional de Occidente.

### 6.4 CONFORMAR EXPEDIENTE FÍSICO

Es la acción que realiza el Técnico de: el Centro de Solución de Controversias, la Gerencia de Centro de Solución de Controversias, la Defensoría Regional de Oriente, la Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de Casos, para armar el

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 12 de 16

expediente físico de la denuncia, recopilando la información ingresada al sistema y la documentación presentada.

El expediente se conforma de la siguiente manera según corresponda a las etapas del proceso que se hayan realizado:

- Carátula
- Constancia de recepción de la denuncia.
- Documentos que establezcan la relación de consumo.
- Para los casos de servicio de telefonía y de impugnación de estados de cuenta para tarjetas de crédito debe haber copia confrontada del reclamo interpuesto por el(la) consumidor(a) con firma y fecha de recibido.

En los casos de reclamo por reporte indebido de historial crediticio debe agregarse un reporte del historial crediticio que afecta al denunciante, emitido por la agencia de información.


En los casos de reclamos por limitaciones al derecho de retracto debe haber comprobante de reclamo interpuesto ante el proveedor con firma y sello de recibido o la certificación a que se refiere el art. 13a de la LPC.

- a) Documento original de prevención y su respectivo comprobante de entrega, cuando aplique.
- b) Resolución de inadmisibilidad, improcedencia o incompetencia de la denuncia en original con su comprobante de entrega cuando aplique.
- c) Documentos de Avenimiento.
- d) Documentos de Ratificación.
- e) Notificaciones.
- f) Documentos de la etapa de conciliación:
  - Citaciones debidamente entregadas.
  - Actas que documenten los resultados de las audiencias.
  - Documentos que demuestren la personería de quienes comparecieron a las audiencias.
- g) Desistimiento personal, cuando aplique.
- h) Desistimiento por medios técnicos, cuando aplique.
- i) Avenimiento posterior, cuando aplique.
- j) Informes originales de constataciones de hechos, cuando aplique.
- k) Informes solicitados y/o entregados por otras direcciones de la Defensoría o por otras instituciones, cuando aplique.
- l) Solicitud de representación judicial, cuando aplique.
- m) Cierre para el Tribunal Sancionador:
  - Auto de remisión
  - Certificación del auto de remisión.

Esta lista no es taxativa con respecto a los documentos que puedan ser agregados al expediente siempre y cuando atiendan a principios de pertinencia del caso y se agreguen de forma cronológica; especialmente los documentos que demuestran la interposición de denuncias no presenciales como los correos electrónicos.

#### 6.4.1 CRITERIOS JURÍDICOS, CALIDAD Y CALIDEZ PARA CONFORMAR EL EXPEDIENTE FÍSICO

- a) Criterios jurídicos
  - La carátula debe contener al menos: número de expediente, presunto infractor [proveedor(a)] y establecimiento identificado si lo hay, año de la denuncia, denunciante [consumidor(a)].

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 13 de 16

- Las copias de los documentos que sean agregados al expediente deberán ser confrontadas con su original si se ha tenido a la vista el mismo. Si no se confronta el documento porque no se ha tenido a la vista el original, esta situación deberá ser registrada en la bitácora del caso. Además se deberá consignar el sello respectivo en la copia, donde conste la fecha de confrontación el lugar y la persona que la realiza, para garantizar su validez probatoria en las etapas posteriores, y evitar así requerir nuevamente la documentación a el(la) consumidor(a) cuando deba ser presentada al Tribunal Sancionador.


**b) Criterios de calidad:**

- Obtener una fotocopia clara de la documentación presentada por la persona consumidora, así como otro tipo de documentación que se reproduzca, esto es con el fin de asegurar la legibilidad de las mismas. En caso que no se puede obtener una copia legible del documento original, esta situación deberá ser registrada en la bitácora del caso.
- Es importante ingresar el nombre de la persona consumidora en el siguiente orden: Nombre - Apellido. En relación al monto reclamado se debe indicar el valor únicamente cuando se tiene certeza de cuánto es ese monto, de lo contrario indicar en la casilla el valor de cero.
- Antes de imprimir el acta de recepción del reclamo, se debe corroborar que los datos estén acordes al Documento de Identidad presentado, que la información brindada por la persona consumidora esté completa y que exista una correcta ortografía, redacción y comprensión de la misma.
- Verificar que la constancia de recepción que se entrega a la persona consumidora sea legible y que la información contenida en la misma corresponda a la registrada como definitiva en el sistema de información. A su vez no debe faltar en la constancia de recepción las firmas o huellas correspondientes y el sello de la institución. (La firma del denunciante no se requerirá cuando su reclamo haya sido ingresado por medios no presenciales: ventanillas departamentales de atención al consumidor, defensoría móvil, kiosco virtual.
- Realizar el encarpado del expediente y al mismo tiempo foliar los documentos en orden cronológico de recepción.
- Completar la bitácora en el sistema informático acerca de los avances del caso, así como también cualquier información importante mencionada por la persona consumidora u otra que sea importante destacar. Y cuando sea necesario completar a su vez la bitácora física.
- Para los casos recibidos vía atención en línea, ventanillas departamentales, kiosco virtual el(la) Técnico(a) de: Centro de Solución de Controversias, Defensoría Regional de Oriente, Defensoría Regional de Occidente y/o Gerencia de Atención Descentralizada asignado(a) al área de Recepción y Distribución de casos debe hacer el registro en la pre-bitácora, de las diferentes comunicaciones con la persona consumidora.

**c) Criterios de calidez:**

- Para reclamos recepcionados en ventanillas departamentales, atención en línea, defensoría móvil, kiosco virtual:

Si al momento de revisar la documentación presentada por la persona consumidora se detecta que ésta debe ser completada, el(la) técnico(a) debe contactarse con el(ella) por cualquier medio.

 <b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR</b>	<b>BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL</b>		
	<b>DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>		
	CÓDIGO: INDCSC001	VERSIÓN: 04	PÁGINA: 14 de 16

Si fuera por medio telefónico los(as) técnicos(as) deben:

- ✓ Saludar cordialmente y con amabilidad.
  - ✓ Identificarse por su nombre y como técnico(a) de la Defensoría.
  - ✓ Explicar claramente el motivo de la llamada.
  - ✓ Brindar la información exacta y despejar cualquier duda que se genere y que esté relacionada con la tramitación del caso.
  - ✓ No alzar el tono de voz por ningún motivo a fin de evitar que la persona consumidora se sienta ofendida o perciba que se está imponiendo un criterio.
  - ✓ Si es necesario realizar una consulta mientras se tiene llamada con la persona consumidora, se debe disculpar por hacerlo esperar.
- Evitar distracciones mientras se atiende a la persona consumidora ya sea que la atención se brinde de forma telefónica o personalmente. Eso demuestra que la persona consumidora es importante y que se le está tomando con seriedad su problema.
  - Si el contacto realizado es por medio de correo electrónico es necesario:
    - ✓ Iniciar saludando a la persona consumidora.
    - ✓ Identificarse como técnico(a) de la Defensoría.
    - ✓ Lo escrito en el correo debe estar expresado en una forma clara y completa para que sea comprensible para la persona consumidora.
    - ✓ No escribir el contenido de todo el correo en letras mayúsculas y tampoco utilizar innecesariamente resaltadores de texto como negrillas y subrayados.
    - ✓ Contestar inmediatamente cualquier consulta de la persona consumidora respecto al correo enviado de la Defensoría.

#### 7. REGISTROS

- FOCSC001 Constancia de Recepción.
- FOCSC002 Constancia de Asesoría.
- FOCSC003 Constancia de Recepción de Reclamo (Contingencia).
- FOCSC004 Constancia de Recepción de Asesoría (Contingencia).

#### 8. ANEXOS

No aplica

**HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
04	29/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se sustituye la versión 03 por versión 04.</li> <li>▪ En definiciones y terminología específicamente en Atención de posible caso colectivo: se agrega "o visita domiciliar".</li> <li>▪ De igual forma, en definiciones y terminología en lo referente a expediente de denuncia individual, se agrega lo referente a lo de denuncia colectiva.</li> <li>▪ Asimismo, en las definiciones y terminología referente al proveedor con cita se agrega lo siguiente: o reunión con jefaturas para seguimiento en la tramitación de casos.</li> <li>▪ En el apartado 6.1.1 párrafo primero de los criterios jurídicos se agrega lo siguiente: salvo ya se encuentre registrado en el sistema institucional o de consulta, solo se actualizarán sus datos.</li> <li>▪ En el apartado 6.2 ATENDER A PERSONA CONSUMIDORA, se adiciona la siguiente información: Salvo tenga acceso al registro inmediato mediante SARA desconectado, que al llegar a la sede sincronizará el equipo para que su registro quede en el sistema general, asimismo, se agrega la siguiente información: o tomar fotografías si anda en campo o es atención domiciliar.</li> <li>▪ De igual forma, en el apartado Modo de proceder para Denuncias, se modificó el plazo de entrega de documentación solicitada de 3 a 10</li> </ul>





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

BRINDAR ATENCIÓN PRESENCIAL

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CÓDIGO: INDCSC001

VERSIÓN: 04

PÁGINA: 16 de 16

		<p>días.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ En el punto 6.2.1 literal a) criterios jurídicos párrafo, concurrencia de calidad de consumidor, párrafo 2 parte final, se agrega lo siguiente: Salvo lo dispuesto en el Art- 34 de la Ley MYPE.</li><li>▪ Se modifica punto 6.4.1 a CRITERIOS JURÍDICOS, CALIDAD Y CALIDEZ PARA CONFORMAR EL EXPEDIENTE FÍSICO.</li></ul>
--	--	---