



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# GUÍA DE ARCHIVO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

(CÓDIGO: FOUGDA001, VERSIÓN: 02)

Aprobado: 29 AGO 2024



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



**GUÍA DE ARCHIVO  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

<b>1 Área de identificación</b>	
1.1 Identificador	SV.DC. El Salvador
1.2 Forma autorizada del nombre	Defensoría del Consumidor
1.3 Formas paralelas del nombre	No posee
1.4 Otras formas del nombre	Según el artículo 57 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), denomina "la Defensoría". Se usa DC como acrónimo de Defensoría del Consumidor.
1.5 Tipo de Institución	Institución Pública Autónoma, creada por la Ley de Protección al Consumidor (LPC) en octubre de 2005.
<b>2 Área de contacto</b>	
2.1 Localización y direcciones	<p>Defensoría del Consumidor Oficina Central: Calle Circunvalación #20, Plan de La Laguna, Distrito de Antiguo Cuscatlán, Municipio de La Libertad Este, Departamento de La Libertad.</p> <p>Defensoría del Consumidor / Dirección Centro de Solución de Controversias: Edificio IPSFA, sexto nivel sobre 55 avenida norte y alameda Roosevelt, Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.</p> <p>Defensoría del Consumidor / Dirección de Ciudadanía y Consumo: Edificio IPSFA, cuarto nivel sobre 55 avenida norte y alameda Roosevelt, Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.</p> <p>Sede Escalón de la Defensoría del Consumidor: Séptima calle poniente y pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, Distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Oriente: 8ª avenida Sur y 15 calle Oriente, Centro de Gobierno Departamental de San Miguel, Distrito de San Miguel, Municipio de San Miguel Centro, Departamento de San Miguel.</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: 8ª Avenida Sur, entre 7ª y 9ª calle Poniente, Barrio San Sebastián, N° 15, Distrito de Santa Ana, Municipio de Santa Ana Centro, Departamento de Santa Ana.</p> <p>Sitio web de la Defensoría del Consumidor: <a href="http://www.defensoria.gob.sv">www.defensoria.gob.sv</a></p>
2.2 Teléfono, fax y correo electrónico	<p>Teléfonos:</p> <p>Oficina Central Sede Plan de La Laguna: 2526-9000</p> <p>Dirección Centro de Solución de Controversias Sede San Salvador: 2231-8900</p> <p>Dirección de Ciudadanía y Consumo Sede San Salvador: 25269114</p> <p>Sede Escalón de la Defensoría del Consumidor: 2132-8500</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Oriente: 2526-9170</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: 2486-1101</p>



2.3 Personas de contacto	<p>Mario Francisco Cruz Leiva Oficial de Gestión Documental y Archivos Correo electrónico: <a href="mailto:ugda@defensoria.gob.sv">ugda@defensoria.gob.sv</a> Teléfono: 2526-9020</p>
<b>3 Área de descripción</b>	
3.1 Historia de la institución que custodia los fondos de archivo	<p>Línea Cronológica de la Defensoría del Consumidor:</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>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>Se realiza publicaciones electrónicas de boletín denominado "NotiConsumo".</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, adicionalmente se agregan planes de estudio en materia de Derecho de Consumo, prácticas jurídicas y desarrollo de diplomados de Protección al Consumidor.</p> <p>Se publica de forma impresa de boletín denominado "NotiConsumo".</p> <p>Se apertura espacio radial para la población por medio del programa "La Defensoría Actúa".</p> <p>Se logra la certificación de la Norma ISO 9001:2008 del proceso de atención de las personas consumidoras en los Centros de Solución de Controversias.</p> <p><b>2009.</b> Se consolida el programa "Defensoría Móvil", acercando los servicios institucionales a la ciudadanía en diversos puntos del país.</p> <p><b>2010.</b> Se oficializa el nuevo Sistema Nacional de Protección al Consumidor.</p> <p>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>Se inaugura en el departamento de Sonsonate, la primera "Ventanilla Departamental" para atender a la población consumidora.</p> <p>Se crea la página institucional en la red social "Facebook" con el perfil "Defensoría del Consumidor".</p> <p>Se inaugura dentro del sitio web el servicio de "Defensoría en línea", facilitando el uso de los servicios a la población.</p>





<p>3.1 Historia de la institución que custodia los fondos de archivo</p>	<p>La Defensoría del Consumidor elabora su política de transparencia.</p> <p>Se implementó el Sistema de Alerta de Precios y Abastecimiento de Alimentos Esenciales, cuya versión inicial brindó monitoreo de precio y abastecimiento de 16 alimentos esenciales.</p> <p>Se transmite por medio de radio nacional el programa "Defensoría 96Nueve".</p> <p>Se publicó de forma semanal en los periódicos de mayor circulación del país sondeos de precios, investigaciones de mercado y consejos en materia de consumo.</p> <p>Se apertura espacio denominado "De cerca con el consumidor" en noticiero televisivo nacional.</p> <p><b>2011.</b> Se crea el Twitter Institucional: <a href="#">@Defensoria_910</a>, 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 "<i>Observatorio de Precios</i>".</p> <p>La DC apertura dos ventanillas una en el distrito de Sensuntepeque, departamento de Cabañas y otra en el distrito de San Francisco Gotera, departamento de Morazán.</p> <p><b>2013.</b> Se aprueban las reformas a la Ley de Protección al Consumidor (31 de enero de 2013).</p> <p>Se implementó la ventanilla en el distrito de Zacatecoluca, municipio de La Paz Este, departamento de La Paz.</p> <p>Se brindó espacio televisivo a la Defensoría del Consumidor por medio del programa llamado "De mujer a mujer".</p> <p><b>2014.</b> Se implementan las Ventanillas de Atención a la consumidora en seis sedes de "Ciudad de Mujer".</p> <p><b>2015.</b> Se obtiene la certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad, ISO: 9001:2008.</p> <p><b>2016:</b> Se crea la Unidad de Análisis de Consumo y Mercados (<i>Actualmente denominada: Dirección de Estudios de Consumo</i>), la cual realiza estudios e investigaciones en materia de consumo, además de generar información útil para la propuesta de políticas públicas enfocadas a la protección del consumidor.</p> <p><b>2017:</b> La Defensoría del Consumidor amplió el alcance en sus servicios por medio de la App "<i>Defensoría 2.0</i>" a fin de facilitar la solución de controversias en materia de consumo, con calidad, innovación y calidez.</p>
--	---



<p>3.1 Historia de la institución que custodia los fondos de archivo</p>	<p>Se acredita el Laboratorio de Cantidad de Producto en Preempacado <i>NTS ISO/IEC 17025:2017</i>, por un periodo de cuatro años.</p> <p><b>2018:</b> Se pone a disposición de la población consumidora el WhatsApp de la Defensoría del Consumidor :7860-9704 (<i>Actualmente el número telefónico asignado a WhatsApp es: 7844-1482</i>)</p> <p>Se aprueba la segunda reforma la Ley de Protección al Consumidor (<i>07 de agosto de 2018</i>) por medio de la cual se incorpora la regulación del comercio electrónico en las relaciones de consumo.</p> <p><b>2019:</b> El 27 de marzo de 2019 la Ley de Protección al Consumidor recibió reformas por medio de las cuales se mejoraron y fortalecieron, entre otros aspectos, los servicios de telecomunicaciones.</p> <p><b>2020:</b> Durante la pandemia COVID-19, los diferentes Centros de Solución de Controversias, se vieron en la necesidad de fortalecer los mecanismos de atenciones no presenciales, es por ello que se desarrolló e implementó lo siguiente: Aplicación adaptable a teléfonos móviles para sondeo de mercados; módulo simplificado de capturas de atenciones que ingresan por redes sociales; en abril de 2021, se implementó plataforma aula virtual de la Defensoría del Consumidor la cual fue actualizada.</p> <p>La Asamblea Legislativa aprobó reformas a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) que, en vista de la declaración de emergencia nacional por parte de la misma, habilitó a la Defensoría del Consumidor para la fijación de precios máximos para artículos, suministros o servicios con relación directa al tratamiento, contención y atención a la pandemia COVID-19, conforme a lo descrito en el artículo 58 de la ley en el literal "c".</p> <p><b>2021:</b> Implementación del programa "<i>Sello de Garantía</i>" para proveedores en comercio electrónico, lanzamiento de la segunda fase del programa de incentivo a las buenas prácticas "<i>Aquí de respeta a los Consumidores</i>" y del Manual de Buenas Prácticas, para garantizar atención adecuada, oportuna y respetuosa a las personas consumidoras, mediante el fomento de la transparencia, la seguridad y calidad en los bienes y servicios.</p> <p>Adicionalmente entre los proyectos que se implementaron en 2021 se encuentran: servicios virtuales, agenda de cita programada y el lanzamiento de cursos autogestionados y apertura del portal "<i>ponele el dedo al especulador</i>".</p> <p><b>2022:</b> Se habilitó 2 kioscos electrónicos digitales en oficinas descentralizadas del Ministerio de Relaciones Exteriores, para brindar servicios a las personas consumidoras de la diáspora salvadoreña, apertura de 3 kioscos adicionales en articulación con el Centro Nacional de Registros, a fin de acercar al territorio los medios para proteger a los consumidores a nivel nacional.</p> <p>Mediante Decreto Legislativo fueron aprobadas reformas a la Ley de Protección al Consumidor consistentes en materia de ejecución de garantías.</p>
--	---





<p>3.1 Historia de la institución que custodia los fondos de archivo</p>	<p><b>2023:</b> Se desarrolló el sistema de almacén institucional y se presentó a presidencia la plataforma de reportes de Inteligencia de Negocio (<i>Business Intelligence, BI</i>).</p> <p><b>2024:</b> Mediante Decreto Legislativo la Ley de Protección al consumidor, recibió reformas que amplían su marco de actuación con nuevas competencias, herramientas legales, y ámbitos enfocados en la protección de la economía del consumidor</p> <p>Como parte de las reformas en 2024, la Defensoría del Consumidor implemento el Registro Único de Proveedores de Bienes y Servicios en Comercio Electrónico.</p> <p>Se implementó dentro del sitio web de la institución el apartado “PRECOMPRA” consistente en un portal para el consumidor donde puede observar precios y ofertas de diversos productos con el objetivo de favorecer el bolsillo de la población salvadoreña.</p> <p style="text-align: center;"><i>Fuentes Bibliográficas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: 2004-2009.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2009- mayo 2010.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2010- mayo 2011.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2011- mayo 2012.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2012- mayo 2013.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2013- mayo 2014.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2014- mayo 2015.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2015- mayo 2016.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2016- mayo 2017.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2017- mayo 2018.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2018- mayo 2019.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2020- mayo 2021.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2021- mayo 2022.</li> <li>• Defensoría del Consumidor. Memoria de labores: Junio 2022- mayo 2023.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, Decreto Legislativo N° 281 del 27 de marzo de 2019, aprobaron reformas a la Ley de Telecomunicaciones</li> <li>• Diario Oficial N° 70, Tomo 423 de fecha 10 de abril de 2019, Decreto Legislativo N° 282 del 27 de marzo de 2019, aprobaron reformas a la Ley de Protección al Consumidor</li> <li>• Diario Oficial N° 58, Tomo 426 de fecha 20 de marzo de 2020, Decreto Legislativo N° 602 del 20 de marzo de 2020, aprobó reforma a la Ley de Protección al Consumidor.</li> <li>• Diario Oficial N° 119, Tomo 443 de fecha 24 de junio de 2024, Decreto Legislativo N° 405 del 7 de junio de 2024, aprobó reforma a la Ley de Protección al Consumidor.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de logros Defensoría del Consumidor 2022.</li> <li>• Informe de logros Defensoria del Consumidor 2023.</li> </ul>
--	---



La Defensoría del Consumidor en su deber de educar y hacer valer los derechos y deberes de las personas consumidoras ha destacado por su cercanía a la población por medio de radio, televisión, redes sociales, publicaciones en periódicos y muchos más. Asimismo, acerca los servicios a los salvadoreños centros de atención a nivel nacional e internacional por medio de puntos de atención estratégicos, los cuales se describen en el siguiente cuadro:

VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
<i>NACIONALES</i>		
CUSCATLÁN	<b>Gobernación:</b> Avenida José María Rivas, #160, distrito de Cojutepeque, municipio de Cuscatlán Sur, departamento de Cuscatlán.	2527-8244 Horario de atención: 8:00 a 15:30
	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> Barrio San Juan, 6ª avenida Sur, #15, distrito de Cojutepeque, municipio de Cuscatlán Sur, departamento de Cuscatlán.	2372-0109 Horario de atención: 8:00 a 16:00
USULUTÁN	<b>Gobernación:</b> Final 4a Avenida Sur, Centro de Gobierno Usulután, distrito de Usulután, municipio de Usulután Este, Departamento de Usulután.	2527-8381/ 2527-8382 Horario de atención: 8:00 a 15:30
	<b>Ciudad Mujer:</b> Centro de Gobierno, 9a calle Oriente y final 8a avenida Sur, Barrio El Calvario, distrito de Usulután, municipio de Usulután Este, Departamento de Usulután.	2609-1200 Horario de atención: 7:30 a 15:30
	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> 7ª avenida Norte y 4ª calle Poniente #15, Barrio La Merced, distrito de Usulután, municipio de Usulután Este, Departamento de Usulután.	2662-4059 Horario de atención: 8:00 a 16:00
SONSONATE	<b>Gobernación:</b> Colonia Santa María, pasaje "A" #13, 14 y 15, distrito de Sonsonate, Municipio de Sonsonate Centro, Departamento de Sonsonate.	2527-8369 Horario de atención: 8:00 a 15:30

3.2 Contexto Cultural y Geográfico



	VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
	<i>NACIONALES</i>		
3.2 Contexto Cultural y Geográfico	SONSONATE	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> Colonia San Francisco, 4ª calle Oriente, casa #22, dos cuadras al poniente de la Fiscalía General de la República de Sonzacate, distrito de Sonsonate, Municipio de Sonsonate Centro, Departamento de Sonsonate.	2450-2935 Horario de atención: 8:00 a 16:00
	MORAZÁN	<b>Gobernación:</b> 2a calle Poniente y 3a avenida Sur, Barrio El Centro, Centro de Gobierno, distrito de San Francisco Gotera, Municipio de Morazán Sur, Departamento de Morazán.	2527-8310/ 2402-1229 Horario de atención: 7:30 a 15:30
		<b>Ciudad Mujer:</b> Carretera Panamericana, Cantón Llano de Santiago, distrito El Divisadero, Municipio de Morazán Sur, Departamento de Morazán.	2609-6400 Horario de atención: 7:30 a 15:30
		<b>Centro Nacional de Registros (CNR):</b> 2ª avenida Norte, Barrio San Martín, Barrio El Calvario, distrito de San Francisco Gotera, Municipio de Morazán Sur, Departamento de Morazán.	Horario de atención: 8:00 a 16:00
	AHUACHAPÁN	<b>Gobernación:</b> 1a avenida Sur y 5a calle Oriente #4-2, Barrio Santa Cruz, distrito de Ahuachapán, Municipio de Ahuachapán Centro, Departamento de Ahuachapán.	2527-8206 Horario de atención: 9:00 a 14:00
		<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> 5ª calle Oriente y 1ª avenida Sur, 4-2, casa de esquina, Barrio San José, distrito de Ahuachapán, Municipio de Ahuachapán Centro, Departamento de Ahuachapán.	2413-4346 Horario de atención: 8:00 a 16:00
SAN VICENTE	<b>Gobernación:</b> Calle 1 de julio y 2a avenida Norte, casa #9, distrito de San Vicente, Municipio de San Vicente Sur, Departamento de San Vicente.	2527-8342 Horario de atención: 8:30 a 15:30	





	VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
3.2 Contexto Cultural y Geográfico	<i>NACIONALES</i>		
	SAN VICENTE	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> 7ª calle Oriente, #22, Barrio El Santuario, distrito de San Vicente, Municipio de San Vicente Sur, Departamento de San Vicente.	2393-2329 Horario de atención: 8:30 a 15:30
	LA UNIÓN	<b>Gobernación:</b> 3a calle Poniente y 2a avenida Norte #1-3, distrito de La Unión, Municipio de La Unión Sur, Departamento de La Unión.	2527-8287 Horario de atención: 7:30 a 15:30
		<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> 5ª calle Poniente, Centro de Gobierno, Barrio El centro, distrito de La Unión, Municipio de La Unión Sur, Departamento de La Unión.	2604-2831 Horario de atención: 8:00 a 16:00
		<b>Gobernación:</b> Carretera Litoral, km 56, décima avenida Sur, Centro de Gobierno Zacatecoluca, distrito de Zacatecoluca, Municipio de La Paz Este, Departamento de La Paz.	2527-8273 Horario de atención: 8:00 a 15:30
	LA PAZ	<b>Centro Nacional de Registros (CNR):</b> Calle a Ichanmichen, Colonia Anabella 1, frente a Sección del Cuerpo de Bomberos de Zacatecoluca, distrito de Zacatecoluca, Municipio de La Paz este, Departamento de La Paz.	Lunes a viernes de 7:30 a 16:00
		<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> Calle Doctor Nicolás Peña, B° Candelaria, media cuadra al oriente del Correo Nacional, distrito de Zacatecoluca, Municipio de La Paz este, Departamento de La Paz.	2334-2075 Horario de atención: 8:00 a 16:00
	CABAÑAS	<b>Gobernación:</b> 5a avenida Sur, #18 Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, distrito de Sensuntepeque, Municipio de Cabañas Este, Departamento de Cabañas.	2527-8223 Horario de atención: 8:00 a 15:30



	VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
	<i>NACIONALES</i>		
3.2 Contexto Cultural y Geográfico	CABAÑAS	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> Sexta calle Poniente, casa #47, Barrio El Calvario, distrito de Sensuntepeque, Municipio de Cabañas Este, Departamento de Cabañas.	2382-1808 Horario de atención: 8:00 a 16:00
	SAN SALVADOR	<b>Ciudad Mujer:</b> Finca Gran Bretaña, km 16 1/2 Carretera de Oro, distrito de San Martín, Municipio de San Salvador Este, Departamento de San Salvador	2555-1400 Horario de atención: 7:30 a 15:30
		Distrito de Mejicanos: 1a y 2a calle Oriente #7, distrito de Mejicanos, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.	2206-9100 Horario de atención: 8:00 a 16:00
		SOYAPANGO (MIRE): Locales 37 y 28 de Cancillería de la 4a etapa del Centro Comercial Plaza Mundo, Sobre Boulevard del Ejército Nacional, distrito de Soyapango, Municipio de San Salvador Este, Departamento de San Salvador.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
		CENTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR (MIRE): Final 17 avenida Norte, Centro de Gobierno, costado norponiente de CEL, contiguo a Edificio #4 del Ministerio de Trabajo, distrito de San Salvador, Municipio de San Salvador Centro, Departamento de San Salvador.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
SANTA ANA	<b>Ciudad Mujer:</b> km 61 1/2 carretera Panamericana, finca Santa Teresa, Cantón Chupadero, distrito de Santa Ana, Municipio de Santa Ana Centro, Departamento de Santa Ana.	2609-1200 Horario de atención: 7:30 a 15:30	



VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
<i>NACIONALES</i>		
SANTA ANA	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> Avenida Fray Felipe de Jesús Moraga Norte, entre calle libertad poniente y 4ª calle poniente #6, distrito de Santa Ana, Municipio de Santa Ana Centro, Departamento de Santa Ana.	2441-3971 Horario de atención: 8:00 a 16:00
SAN MIGUEL	<b>Ciudad Mujer:</b> Antiguo FENADESAL, 15a calle Oriente, entre 10a y 8a avenida Sur, distrito de San Miguel, Municipio de San Miguel Centro, Departamento de San Miguel.	2609-2000 Horario de atención: 7:30 a 15:30
	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> 3ª avenida Sur #606, Barrio San Nicolás, a una cuadra del mercado San Nicolás, frente a Hotel Caleta, distrito de San Miguel, Municipio de San Miguel Centro, Departamento de San Miguel.	2660-2495 Horario de atención: 8:00 a 16:00
LA LIBERTAD/ COLÓN	<b>Ciudad Mujer:</b> km 29 1/2 Carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, cantón Entre Ríos, distrito de Colón, Municipio de La Libertad Oeste, Departamento de La Libertad.	2565-0800 Horario de atención: 8:00 a 15:30
CHALATENANGO	Distrito de La Palma: Barrio El Centro, frente al parque central, distrito de La Palma, Municipio de Chalatenango Norte, Departamento de Chalatenango.	2393-9100 Horario de atención: 9:00 a 14:00
	<b>Procuraduría General de la República (PGR):</b> km 77 carretera a Chalatenango, Plaza Recreativa San Antonio, Lote Primavera I, Caserío Totólco, distrito de Chalatenango, Municipio de Chalatenango Sur, Departamento de Chalatenango.	Lunes a viernes de 7:30 a 16:00

3.2 Contexto Cultural y Geográfico





	VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
	<i>NACIONALES</i>		
	CHALATENANGO	<b>Gobernación:</b> 4ª calle Poniente, avenida libertad, #11, centro de gobierno, distrito de Chalatenango, Municipio de Chalatenango Sur, Departamento de Chalatenango.	2527-8230 Horario de atención: 7:30 a 15:30
<i>INTERNACIONALES</i>			
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN BOSTON	46 Bennington Street East Boston, MA 02128. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN NEW JERSEY	40 Parker Road, Suite 100 Elizabeth, NJ 07208. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN LONG ISLAND	151 Alkier St. Brentwood, NY 11717. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN DULUTH	3550 Corporate way, Suite A, Duluth, GA 30096. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN HOUSTON	8300 Bissonnet St, Suite 400 Houston, TX 77074. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN SILVER SPRING	926 Philadelphia Ave. Silver Spring, MD, 20910. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN MILÁN	Piazza Santa Maria Beltrade, 2 20123, Milan, Italia.	Lunes a viernes de 9:00 a 17:00

3.2 Contexto Cultural y Geográfico

3.2 Contexto Cultural y Geográfico	VENTANILLA	DIRECCIÓN	TELÉFONO / HORARIOS DE ATENCIÓN
	<i>INTERNACIONALES</i>		
	CONSULADO DE EL SALVADOR EN MADRID	Paseo de la Castellana #178 Piso 1ªDcha, Madrid, España.	Lunes a viernes de 9:00 a 17:00
CONSULADO DE EL SALVADOR EN LOS ÁNGELES	3250 Wilshire Blvd. Suite 550, Los Ángeles, CA, 90010. Estados Unidos.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00	
3.3 Atribuciones/ fuentes legales	<p>En cuanto a las fuentes legales, la Defensoría del Consumidor posee: la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>Según el artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor, la defensoría del Consumidor tiene las siguientes competencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, velando por el cumplimiento de los marcos normativos respectivos en esta materia;</li> <li>b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios;</li> <li>c) 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;</li> <li>d) Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta Ley;</li> <li>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;</li> <li>f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones;</li> <li>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;</li> <li>h) Velar porque 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 oír al proveedor, el retiro inmediato de los formularios que no cumplan tales condiciones cuando se trate de contratos de adhesión;</li> </ol>		

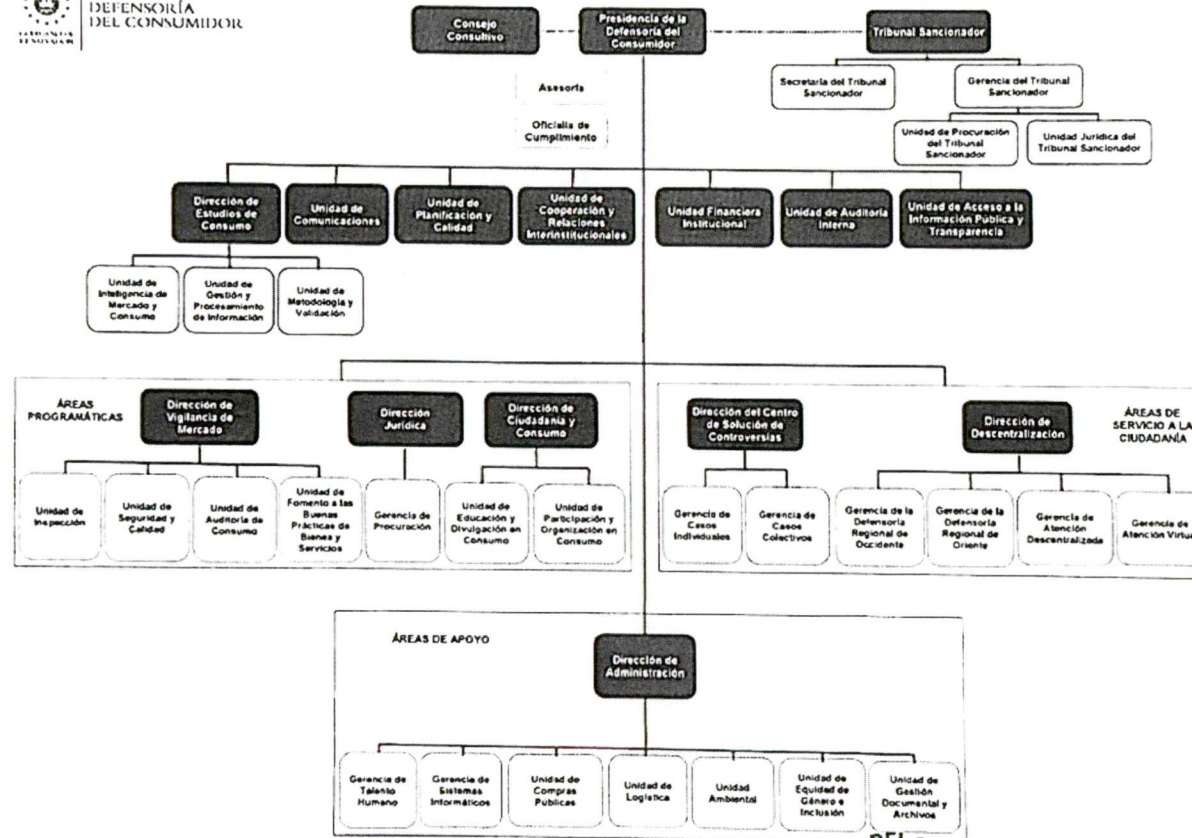


<p>3.3 Atribuciones/ fuentes legales</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>i) Representar directamente o por medio de apoderados a los consumidores, en el ejercicio de sus derechos y facultades ante las instancias administrativas y judiciales;</li><li>j) Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado, calidad, pesos y medidas de los bienes y servicios que se comercializan en el mercado;</li><li>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;</li><li>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;</li><li>m) Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;</li><li>n) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor;</li><li>o) Proponer a las instituciones competentes, la formulación de normas jurídicas o técnicas, en materia de protección al consumidor;</li><li>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 distingan en el respeto, protección y ayuda al consumidor, de conformidad con los criterios que se establezcan reglamentariamente;</li><li>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; y,</li><li>r) Las demás atribuciones y facultades que le confiera la Ley.</li></ul>
--	---





Estructura Organizativa de la Defensoría del Consumidor



19 de junio de 2014  
Fecha de aprobación

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



3.4 Estructura administrativa



3.5 Gestión de documentos y políticas de ingreso	<p>La gestión documental de la Defensoría del Consumidor se sustenta en los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructivo de Organización de los Archivos de Defensoría del Consumidor.</li><li>• Norma de Gestión de la Correspondencia</li><li>• Guía de Archivo de la Defensoría del Consumidor</li><li>• Instructivo Método de Ordenación de las Series Documentales</li><li>• Instructivo de Organización del Archivo Central</li><li>• Cuadro de Clasificación Documental.</li><li>• Cuadro de Monitoreo a la Digitalización</li><li>• Cuadro de Control de Documentos</li><li>• Política Institucional de Gestión Documental y Archivos (2024)</li></ul>
3.6 Edificios	<p>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.</p> <p>En el 2021 fue reducido a un nivel, porque fue creada la clínica empresarial, utilizando el primer nivel.</p> <p>En el 2022 se habilitó espacio para el archivo central en el Centro de Gobierno de San Miguel, en este se resguardan documentos hasta su disposición final.</p>
3.7 Fondos y colecciones custodiadas	<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 de las funciones, competencias y atribuciones otorgadas por la legislación.</p> <p>La Institución controla los archivos siguientes:</p> <p><u>Archivo central:</u> que custodia los documentos transferidos por las diversas unidades productoras administrativas y que su consulta o utilidad es esporádica.</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, la cual es de gran importancia en el ámbito de cada unidad administrativa productora.</p> <p><u>Archivos especializados:</u> integrado por los expedientes de denuncias cerradas y en proceso.</p>
3.8 Instrumentos de descripción, guías y publicaciones	<p>Cuadro de Clasificación Documental Cuadro de Control de Documentos Guía Institucional de Archivo</p>



<b>4 Área de acceso</b>	
4.1 Horario de apertura	<p>Oficina Central: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. sin cerrar al medio día.</p> <p>Gerencias Regionales: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. sin cerrar al medio día.</p> <p>Dirección de Solución de Controversias: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. sin cerrar al medio día. 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 uso y acceso	<p>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 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 estable 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>Correo electrónico del Oficial de Acceso a la Información: Licda. Aída Funes: <a href="mailto:transparencia@defensoria.gob.sv">transparencia@defensoria.gob.sv</a></p>
4.3 Accesibilidad	<p>Oficina Central Sede Plan de La Laguna: La ruta de transporte público para llegar a las oficinas centrales son la Ruta 44 (bus y microbús) y la Ruta 42- "A" (bus).</p> <p>Dirección Centro de Solución de Controversias y Dirección de Ciudadanía y Consumo Sede San Salvador: Las rutas de transporte público son: 7, 7- "D", 16, 30- "B", 42 "A-B", 52 y 101- "A", 101- "B", 101- "C".</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: Las rutas de transporte público son: 55- "B", 9, 51- "A", 51- "B", 51- "C", 51- "D", 51- "E" y 51- "F".</p> <p>Gerencia de la Defensoría Regional de Occidente: Las rutas de transporte público son: para transporte urbano la ruta 5. En el transporte interdepartamental: 373, 377, 320, 324, 304 y 301- "A".</p>





4.3 Accesibilidad	Sede Escalón de la Defensoría del Consumidor: la ruta de transporte urbano 52 "Paseo-Hotel".
<b>5 Área de servicios</b>	
5.1 Servicios de ayuda a la investigación	En la Unidad de Gestión Documental y Archivo cuenta con espacio de consultas y documentos de respaldo para las mismas; dispone de un correo institucional, número de teléfono fijo y acceso al Oficial de Gestión Documental por medio de teléfono móvil.
5.2 Servicios de reproducción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de fotocopias</li><li>• Escaneo y certificación de documentos</li><li>• Entrega de información en forma digital, (se solicita al usuario traer el medio digital: USB, CD, envío por medio de correo, etc.)</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 style="text-align: right;"><i>Fuente: Resolución DA-009/2012</i></p>
5.3 Espacios públicos	Dispensadores de agua fría y caliente (Oasis) Disponibilidad de café Servicios sanitarios para clientes usuarios Sala de lactancia materna (Lactario)
<b>6 Área de control</b>	
6.1 Identificador de descripción	No posee.
6.2 Identificador de la institución	Defensoría del Consumidor / Unidad de Gestión Documental y Archivos.
6.3 Reglas o convenciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción realizada conforme a la Norma ISDIAH (Norma internacional para la descripción de instituciones que custodian fondos de archivos) 2008.</li><li>• Lineamiento 4 para la ordenación y descripción documental. Diario Oficial, N° 147, Torno N 408, San Salvador: 17 de agosto de 2015.</li><li>• 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</li></ul>
6.4 Estado de elaboración	Finalizada
6.5 Nivel de detalle	Completo
6.6 Fecha de creación, revisión o eliminación	Revisado 28/08/2024
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 Sitio web: <a href="http://www.defensoria.gob.sv">www.defensoria.gob.sv</a>
6.9 Notas de mantenimiento	Responsable: Ing. Mario Francisco Cruz Leiva – Oficial de Gestión Documental y Archivos.