Defensoría en línea

Manual de Usuario

Defensoría del Consumidor



Defensoría en línea, es el sitio que pretende contribuir interactivamente a la solución de problemas de consumo que experimentan las ciudadanas y los ciudadanos.

Índice

1 - Conceptos básicos
1.1- Concepto de Defensoría en línea4
1.2 - Concepto de Denuncia (Reclamo)4
1.3 - Concepto de Asesoría4
1.4 - Concepto de Aviso de infracción 5
2 – Pantalla de inicio
2.1 – Pantalla de inicio, sin sesión de usuario5
2.1.1 – Menú de navegación
2.1.2 – Banner
2.1.3 – Sección informativa
3 – Ingreso de las atenciones
3.1 – Reclamos (Denuncias)7
3.1.1 – Paso 1
3.1.2 – Paso 2
3.1.3 – Paso 3
3.2 – Asesorías
3.2.1 – Paso 1
3.2.2 – Paso 2
3.3 – Avisos
3.3.1 – Paso 1
3.3.2 – Paso 2
3.3.3 – Paso 3
3.4 – Contáctenos
4 – Inicio de sesión
4.1 – ¿Eres consumidor o consumidora frecuente? 15
4.1.1 – Iniciar sesión
4.1.2 – Recuperar contraseña15
5 – Inicio (con sesión)17
5.1 – Inicio
5.1.1 – Menú de navegación
5.1.2 – Área de bienvenida 17

5.1.3 – Área informativa18
5.1.4 – Contadores
5.1.5 – Redes sociales18
6 – Ingreso de la atención (con sesión)19
6.1 – Reclamos (Denuncias)
6.1.1 – Paso 1
6.1.2 – Paso 2
6.1.3 – Paso 3
6.2 – Asesorías
6.2.1 – Paso 1
6.2.2 – Paso 2
6.3 – Avisos de infracción
6.3.1 – Paso 1
6.3.2 – Paso 2
6.3.3 – Paso 3
7 – Mis denuncias
7.1 – Panel de denuncias
7.1.1 – Registradas
7.1.2 – En proceso
7.1.3 – Finalizadas
8 – Perfil de usuario
8.1 – Datos del consumidor
9 – Cambiar contraseña
9.1 – Cambio de contraseña24
10 – Sugerencias
10.1 – Sugerencias o comentarios24
11 – Cerrar sesión
11.1 – Cierre de sesión

1 - Conceptos básicos

1.1- Concepto de Defensoría en línea

Sitio que aloja los servicios de atención en línea de la Defensoría del Consumidor y que pretende contribuir a facilitar y acercar los servicios de denuncia y asesoría para las controversias experimentan las ciudadanas y los ciudadanos.

1.2 - Concepto de Reclamo

Es la acción a través de la cual la persona consumidora hace del conocimiento de la Defensoría del Consumidor un conflicto o desacuerdo que posee con una empresa o profesional que le ha comercializado un bien, producto o servicio, exponiendo cómo sucedieron los hechos y solicitando una solución de conformidad a la Ley. Del cual un técnico(a) legal de la Defensoría del Consumidor realizará el debido análisis para establecer si se configura una denuncia.

1.3 – Denuncia

Es aquella en la que se identifica incumplimiento al Art. 109 de la Ley de Protección al Consumidor, siempre que con ello concurra la calidad de consumidor en la parte denunciante, proveedor en la parte denunciada y exista una relación de consumo de la que se desprenda una posible limitación a los derechos tutelados por la normativa de protección al consumidor por acciones u omisiones de la parte denunciada, siempre que dicha comisión u omisión sea competencia de la Defensoría del Consumidor.

Una vez admitida la denuncia se evaluará la procedencia de aplicación de medios alternos de acuerdo a la naturaleza de los derechos e intereses en reclamo, de ser procedente y aceptados por la parte denunciante se aplicaran las disposiciones establecidas en los artículos 109 al 143 de la Ley de Protección al Consumidor; caso contrario se aplicaran los artículos 105 y/o 143 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor para su remisión inmediata al Tribunal Sancionador(TS), previa ratificación de la denuncia en los términos del artículo 110 LPC.

La posibilidad de aplicación de los medios alternos de solución de conflicto en los términos antes referidos es una consecuencia jurídica que distingue a las denuncias tramitadas en los Centros de Solución de Controversias del resto de atenciones.

1.4 - Concepto de Asesoría

Es una exposición que el consumidor o consumidora hace a la Defensoría del Consumidor para resolver alguna duda, problema u obtener información relacionada con el consumo de productos, la adquisición de bienes o la contratación de servicios.

1.4 - Concepto de Aviso de infracción

Un Aviso de Infracción es la comunicación que un consumidor o consumidora dirige a la Defensoría del Consumidor para informarle de un hecho que puede constituir una violación a la Ley de Protección al Consumidor, sin que necesariamente se pretenda obtener una solución, compensación o resarcimiento de daños en particular.

2 – Pantalla de inicio

2.1 – Pantalla de inicio, sin sesión de usuario

La pantalla de inicio que se muestra cuando se accede es <u>https://enlinea.defensoria.gob.sv/</u>, consta de cuatro secciones principales siguientes: menú de navegación (1), acceso a usuario frecuente (2) banner (3) y servicios que se ofrecen (4).



2.1.1 – Menú de navegación

Contiene las secciones en que está dividida la página. Además, cuenta con un botón para iniciar sesión y un enlace para recuperar la contraseña.



Inicio: Es la pestaña para regresar al inicio desde cualquier parte de la página.

Reclamos: Posee el enlace para registrar un al área de reclamos.

Asesorías: Es el acceso a la sección de asesorías.

Avisos: Posee el enlace para registrar un aviso de infracción.

Contáctenos: El apartado para ponerse en contacto con la Defensoría del Consumidor.

¿Eres una consumidora o consumidor frecuente?: El botón para iniciar sesión, si ya se posee una cuenta.

Recuperar contraseña: Es el vínculo para recuperar la contraseña, en caso de no recordarla.

2.1.2 – Banner

Contiene un mensaje de bienvenida para los visitantes de sitio, y da información sobre qué es lo que pretende ser el sitio.



2.1.3 – Sección informativa

Como su nombre lo indica, posee apartados con información sobre ¿qué es un reclamo?, ¿qué es una asesoría? y ¿qué es un aviso de infracción? Además, al final de cada una de las subsecciones, hay un enlace; que al igual que en el menú de navegación, envía a las secciones de reclamos, asesorías y avisos, respectivamente.



3 – Ingreso de las atenciones

3.1 – Reclamos

La sección de reclamos está compuesta de tres pasos. Para empezar, es importante mencionar que únicamente en este apartado se puede crear una cuenta, específicamente en el paso 1, por lo que la primera vez se solicitará un correo electrónico y una contraseña.

En la esquina superior izquierda aparece un recuadro con instrucciones sencillas. También se incluye un enlace al observatorio de las tarjetas de crédito de la Defensoría del consumidor. Los pasos a seguir son:

3.1.1 – Paso 1

Solamente es rellenar los campos requeridos:

Formulario para el registro de reclamos			
Pi Datos de la pe	30 1 Bana a consumidora Dator	2 Paso 2 sdel Proveedor	3 Paso 3 Detalle dd redamo
Paso 1. Datos de la persona consumidora			
*Tipo de documento:	Dui 👻	*Número de documento:	Ejemplo 0000000-0
*Nombres:	Escriba sus nombres	*Apellidos:	Escriba sus apellidos
*Departamento de residencia:	Seleccionar	*Municipio de residencia:	Seleccione un Departamento
*Teléfono:	Ejemplo 0000-0000	*Sexo:	Femenino •
Dirección de residencia (Proporcione un punto de referencia)	Escriba su dirección de residencia		
	¿Desea recibir sus notific	aciones en una dirección diferente a la anterior?	NO
	¿Desea recibir boletines d	le información de la Defensoria del Consumidor?	SI
*Correo Electrónico:	Escriba su correo electrónico	El correo electrónico que registre será el que uti	lizará para acceder a nuestros servicios en línea.
*Contraseña:	Escriba su contraseña	Ingresa una contraseña de identificación para po	oder accesar a nuestros servicios en linea.
			ana iona (makasona) minasona)
*Confirmar Contraseña:	Escriba nuevamente su contraseña		
	Nota: Esta contraseña no esta relacionada con su cuenta de correo electronico, la contraseña será utilizada para acceder a Defensoria en Linea.		
			Siguiente O

- Tipo de documento: Si se es salvadoreño y mayor de edad, se debe seleccionar "DUI". Si se es extranjero, se debe seleccionar "Pasaporte" o "Carnet de residente", según sea el caso.
- Número de documento: Para "UI", se cuenta con un formato especial; por lo que solamente se pueden ingresar ocho números (por ejemplo 00000000-0), y será verificado si es un DUI existente. Para el caso de "Pasaporte" y "Carnet de residente", se cuenta con un formato libre.
- 3. Nombres: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en el nombre.
- 4. Apellidos: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en los apellidos.

- 5. Departamento de residencia: Si es ciudadano o residente del país, se debe seleccionar un departamento, el sistema los mostrará automáticamente todos. En caso de no vivir en El Salvador, se debe seleccionar la opción "Fuera del país".
- 6. Municipio de residencia: Si se es ciudadano o residente del país, al haber seleccionado con antelación el departamento, se mostrarán todos los municipios contenidos en él. En caso de no vivir en El Salvador, automáticamente aparecerá la opción "Fuera del país", siempre y cuando se haya seleccionado esta opción en "Departamento de residencia".
- 7. Teléfono: Un número de teléfono en formato de ocho dígitos.
- 8. Sexo: Aparecerán las opciones "Femenino" y "Masculino".
- 9. Dirección de residencia: Debe colocarse la dirección exacta de residencia. También se sugiere colocar un punto de referencia.
- 10. Opción "¿Desea recibir sus notificaciones en una dirección diferente a la anterior?": Es solamente si se desea recibir la notificación en una dirección distinta a la marcada como de residencia, por lo que se solicitará: departamento de notificación, municipio de notificación, dirección de notificación y puntos de referencia. Si este no es el caso, solamente se debe omitir dar clic.
- 11. Opción "¿Desea recibir boletines de información de la Defensoría del Consumidor?: Marcar sí, si se desea recibir boletines informativos de la Defensoría del consumidor; y no, para el caso contrario.

Finalmente, y luego de haber rellenado todos los campos requeridos, debe darse clic en el botón "Siguiente". De esta manera, se podrá acceder al siguiente paso.

3.1.2 – Paso 2

Debe rellenarse los siguientes campos:

Formulario para el registro de reclamos		
Paso 1 Datos de la persona consumido	2 Paso 2 paso 2 Datos del Provedor Detale del reciamo	
Paso 2. Datos del Proveedor:		
*Nombre del	Escriba el nombre de la empresa proveedora, bien o servicio	
proveedor/empresa:	Nombre de la empresa proveedora, bien o servicio.	
*Dirección y Telefono:	Escriba el telefono o la dirección	
No. de factura, No de	Escriba el numero de cuenta o factura	
cuenta, No. de contrato, Código de cliente, etc.		
	Anterior Siguiente O	

- 1. Nombre del proveedor/empresa: El nombre de la empresa proveedora, bien o servicio del cual se desea hacer un reclamo.
- 2. Dirección y teléfono de la empresa: La dirección y el teléfono de la empresa a la cual se desea hacer el reclamo.
- 3. No. de factura, No de cuenta, No. de contrato, Código de cliente, etc.: La mayoría de datos extra que puedan proporcionarse relacionados a la adquisición del bien o

servicio por el cual se reclama. Como lo dice el nombre, pueden ser facturas, cuentas, contratos, etc. No es obligatorio, por lo cual no hay que preocuparse si no se cuenta con uno de estos documentos.

Al concluir el rellenado, en la parte inferior hay dos botones. "Anterior", para volver al paso 1; "siguiente", para acceder al paso 3.

3.1.3 – Paso 3

Debe rellenarse los siguientes campos:

Sormulario para el registro de reclamos		
Paso 1 Datos de la persona consumidora	Paso 2 Datos de Proveedor	3 Paso 3 Detalle de instance
Paso 3. Detalle del Reclamo *Ingrese el detalle de su reclamo. En su descripción procure contestar las siguientes preguntas. * ¿Que reclama? ¿que acto o hecho denuncia? ¿Donde ocurrio? ¿Cuando ocurrio? Ya presento su reclamo ante el proveedor ¿cual fue la respuesta?	Escrita el detalle de su reclamo	
€₂Cual es su pretensión?.	C Cambio del producto o servicio C Devolución de dinero C Reparación del bien	Cumplimiento de la oferta Reducción del precio, tasa o fanta Cros
Tramitación de su reclamo Seleccione la oficina donde desea que se tramite su reclamo:		
Oricina Regional de Occidente T Calle Poniente entre la 3da Avenida Sur y Avenida Independencia #3, Santa Ana. Si desea saber como llegar, ciatà aquí	Centro de solución de controversias Calle Circunvalación #20, Plan de la Laguna Antiguo Cuacatán. La Libertad. Si desse saber como lagar, cick aquí	Oficina Regional de Oriente Oficina Regional de Oriente Oriente de Carrelara Dentro Comercial 12, anizario de Carrelara Si desea saber como legar, cicia aquí Si desea saber como legar, cicia aquí
¿Necesitas adjuntar algún documento?		
Disuor	o (DUI u otro documento), en formato imagen o PDF (revés y derecho).	
	Anterior	Revisa lu Reclamo Enviar O

- Ingrese el detalle de su reclamo: Se debe procurar contestar: ¿Qué reclama?, ¿qué acto o hecho denuncia?, ¿dónde ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ya presento su reclamo ante el proveedor ¿cuál fue la respuesta?
- ¿Cuál es su pretensión?: Hay seis alternativas entre las cuales elegir, pueden ser más de una. Existe la opción "Otros", en caso de que la pretensión deseada no se encuentre dentro de las ya preestablecidas.
- Tramitación de su reclamo: Se muestran tres posibilidades para oficina de la Defensoría del Consumidor en la cual se puede llevar a cabo el trámite del reclamo. Solamente se puede seleccionar una.
- ¿Necesita adjuntar algún documento?: Se recomienda enviar el documento de identificación personal con el que ha interpuesto su reclamo (DUI u otro documento), en formato imagen o PDF (revés y derecho). Solo se aceptan archivos PDF o imágenes, máximo 15 Mb en total de la carga.

Luego del rellenado, en la parte inferior se cuenta con tres botones. "Anterior", para volver al paso 2. "Revisa tu reclamo", que muestra un resumen del reclamo; aparecen los

datos de la persona consumidora, datos del proveedor/empresa, datos del reclamo y cuál es su pretensión. "Enviar", para enviar el reclamo.

3.2 – Asesorías

La sección de asesorías está compuesta de dos pasos. En la esquina superior izquierda aparece un recuadro con instrucciones sencillas. Los pasos a seguir son:

3.2.1 – Paso 1

Solamente es rellenar los campos requeridos:

Registrar Asesorias			
	Paso 1 Datos de la persona consumidora		Paso 2 Datos de la Asesoría
Paso 1. Datos de la persona consumido	ra.		
*Nombres:	Escriba sus nombres	*Apellidos:	Escriba sus apellidos
Sexo:	Femenino		
Tipo de documento:	Dui	*Número de documento:	Ejemplo 0000000-0
Departamento de residencia:	Seleccionar •	Municipio de residencia:	Seleccione un Municipio 🔹
* Telefono:	Ejemplo 0000-0000	*Correo Electrónico:	Escriba su correo electrónico
			Siguiente O

- 1. Nombres: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en el nombre.
- Apellidos: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en los apellidos.
- 3. Sexo: Aparecerán las opciones "Femenino" y "Masculino".
- Tipo de documento: Si se es salvadoreño y mayor de edad, debe seleccionarse "Dui". Si se es extranjero, se debe seleccionar "Pasaporte" o "Carnet de residente", según sea el caso.
- Número de documento: Para "Dui", tiene con un formato especial; por lo que solamente pueden ingresarse ocho números (por ejemplo 00000000-0), y será verificado si es un DUI existente. Para el caso de "Pasaporte" y "Carnet de residente", cuenta con un formato libre.
- Departamento de residencia: Si se es ciudadano o residente del país, se debe seleccionar un departamento, el sistema los mostrará automáticamente todos. En caso de no vivir en El Salvador, deberá seleccionarse la opción "Fuera del país".
- Municipio de residencia: Si se es ciudadano o residente del país, al haber seleccionado con antelación el departamento, se mostrarán todos los municipios contenidos en él. En caso de que no se viva en El Salvador, automáticamente aparecerá la opción "Fuera del país", siempre y cuando se haya seleccionado esta opción en "Departamento de residencia".
- 8. Teléfono: Un número de teléfono en formato de ocho dígitos.
- Correo electrónico: Un correo personal. Tanto el teléfono como el correo electrónico son para que la Defensoría del Consumidor pueda contactarse y proporcionar la asesoría.

Finalmente, y luego de haber rellenado todos los campos requeridos, debe darse clic en el botón "Siguiente". De esta manera, podrá accederse al siguiente paso.

3.2.2 – Paso 2

Debe rellenarse o seleccionar lo que se pide:

Registrar Asesorias		
Datos de	Paso 1 la persona consumidora	Paso 2 Datos de la Asesoria
Paso 2 Datos de la asesoria:		
	ی Su consulta está referida a un pr	roveedor especifico? NO
₩Escriba su consulta: (0/1200):	Escriba su consulta	
≵ ¿Cómo desea que se le envie su respuesta?:	Por telefono Nuestros técnicos se comunicarán con su persona via telefonica.	Por correo electrónico Nuestros técnicos se comunicarán con su persona por correo electronico.
		Anterior Revisa tu Asesoría Finalizar O

- ¿Su consulta está referida a un proveedor específico?: Si la consulta va dirigida directamente a un proveedor especifico, se selecciona "Sí"; de esta manera, aparecerán los campos: nombre del proveedor, dirección, departamento, municipio y otra información sobre el proveedor. Si este no es el caso, solo hay que omitir dar clic.
- 2. Escriba su consulta: En este espacio debe redactarse la consulta que se desea hacer. Hay que tener en cuenta que solo puede escribirse como máximo 1,200 caracteres, incluyendo los espacios.
- ¿Cómo desea que se le envíe su respuesta?: Hay dos opciones: por teléfono, para que los técnicos de la Defensoría del Consumidor se contacten telefónicamente; y por correo electrónico, para que lo hagan mediante esta vía.

Luego del rellenado, en la parte inferior hay tres botones. "Anterior", para volver al paso 1; "Revisa tu asesoría", para que observar un resumen de la consulta, mediante qué vía será el contacto, datos de la persona consumidora y detalles de la asesoría; "Finalizar", para enviar la consulta.

3.3 – Avisos

La sección de avisos está compuesta de tres pasos. En la esquina superior izquierda aparece un recuadro con instrucciones sencillas. Los pasos a seguir son:

3.3.1 – Paso 1

Solamente es rellenar los campos o seleccionar:

Registrar Avisos de Infracción			
Pa Datos de la per (Opc	1 Iso 1 Sona consumidora Dati	Paso 2 ss del proveedor	Baso 3 Hechos de su aviso de infracción
Paso 1. Datos de la persona consumido	zDeseas enviar e	l aviso de infracción de forma anónima?	NO
* Nombre Completo:			
* Sexo:	Femenino		
🧚 Teléfono:	Es necesario el registro de su teléfono, para brindarle una orientación adecuada a lu solicitud.	* Correo Electrónico:	
			Siguiente O

- 1. ¿Desea enviar el aviso de infracción de forma anónima?: Es en caso de que el aviso quiera hacerse de manera anónima, si es así, debe seleccionarse "Sí"; si no, solo hay que dejar la opción en "no", por lo que se mantendrán los campos: nombre completo y sexo.
- 2. Teléfono: Un número de teléfono en formato de ocho dígitos.
- 3. Correo electrónico: Un correo personal. Tanto el teléfono como el correo electrónico son para que la Defensoría del Consumidor pueda contactarse.

Finalmente, y luego de haber rellenado todos los campos requeridos, debe hacerse clic en el botón "Siguiente". Con esto, se avanzará al siguiente paso.

3.3.2 – Paso 2

Debe rellenarse o seleccionar lo que se pide:

Registrar Avisos de Infracción				
Pat Datos de la pers (Opci	so 1 ona consumidora sicinal)	Pi Datos d	2 aso 2 el proveedor	3 Paso 3 Hectos de su aviso de intracción
Paso 2 Datos del Proveedor * Nombre del proveedor:			* Dirección (si la conoce):	
NIT:			Teléfono (si lo conoce):	
*Departamento:	Seleccionar	•	*Municipio:	Seleccione un Departamento
Información complementaria: (ejempio: pag. Web, correo electrónico, sucursal, teléfono, fax, etc.):				
			Anterior	Siguiente O

- 1. Nombre del proveedor: El nombre del proveedor del cual se está haciendo el aviso.
- 2. NIT: El NIT del proveedor.
- 3. Dirección: La dirección del proveedor.
- 4. Teléfono: El número telefónico de la empresa.
- 5. Departamento: Departamento en que está ubicado el distribuidor.
- 6. Municipio: Municipio en que está ubicado el proveedor.

7. Información complementaria: En caso de que se cuente con información extra que pueda ser de utilidad para el trámite del aviso de infracción.

Luego del rellenado, en la parte inferior hay dos botones. "Anterior", que es para volver al paso 1 y "siguiente", para avanzar.

3.3.3 – Paso 3

Debe rellenarse o seleccionar lo que se pide:

Registrar Avisos de Infracción			
Pa Datos de la per (Opc	so 1 sona consumidora scional)	Paso 2 Datos del proveedor	3 Paso 3 Hechos de su aviso de infracción
Paso 3 Describa los hechos de	su aviso de infracción		
ໍ່¥¿Dónde, cuándo y cómo ocurrió? (0/500):			8
	Por favor introduce un valor		
¿Necesitas adjuntar algún docum	nento?		
Solo se aceptan archivos PDF o I	magenes - Máximo 15 Mb En Total de la Carga		
		Anterior	Revisa tu Aviso de Infracción

- 1. ¿Dónde, cuándo y cómo ocurrió?: Debe procurarse responder a estas preguntas. Hay que tomar en cuenta que el máximo de caracteres es de 500.
- ¿Necesita adjuntar algún documento?: En caso de que se cuente con información extra que pueda ser de utilidad para el trámite del aviso de infracción. Solo se aceptan archivos PDF o imágenes, máximo 15 Mb En total de la carga.

Luego del rellenado, en la parte inferior hay tres botones. "Anterior", para volver al paso 2; "Revisa tu aviso de infracción" para obtener un resumen del aviso, se muestra: datos de la persona consumidora, datos del proveedor/empresa, detalle de la asesoría; "Finalizar", para enviar el aviso.

3.4 – Contáctenos

Esta vía de comunicación está creada con la finalidad de mantener un contacto y darle seguimiento a los problemas técnicos que se presenten en la plataforma de atenciones en línea. Para su uso, solamente se deben rellenar o realizar las acciones requeridas:

Envio de Información	
* Nombres:	* Apellidos:
Sexo:	Femenino
* Comentario o sugerencia	
* Debes de dar click sobre el texto No soy un robot para validar tu identidad	No soy un robot
	Enviar Comentario ylo Sugerencia

- 1. Nombres: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en el nombre.
- 2. Apellidos: Se puede colocar uno o ambos. Pueden incluirse las tildes contenidas en los apellidos.
- 3. Sexo: Aparecerán las opciones "Femenino" y "Masculino".
- 4. Correo electrónico: Un correo personal. Es para que la Defensoría del Consumidor pueda contactarse y solucionar el inconveniente.
- 5. Comentario o sugerencia: El cometario o sugerencia por el cual se busca ponerse en contacto con la Defensoría del Consumidor. No hay un límite de caracteres.
- 6. No soy un robot: Debe darse clic sobre el texto "No soy un robot", para validar la identidad.

Luego de haber realizado todas las acciones requeridas, hay solamente un botón. Clic en el botón para enviar los comentarios y/o sugerencias.

4 – Inicio de sesión

4.1 – ¿Eres consumidor o consumidora frecuente?

Si ya se posee una cuenta en la web de la Defensoría en Línea, resultará más fácil hacer todos los trámites si se inicia sesión. Esto se consigue al dar clic en el botón "¿Eres consumidor o consumidora frecuente?".

4.1.1 – Iniciar sesión

Para acceder, se requiere del correo electrónico y la contraseña que se creó la primera vez que se realizó un reclamo. Por eso es importante no olvidarlos.

Si ya se tiene la cuenta, solo bastará ingresar los datos y presionar el botón "ingresar". Si no se desea acceder, se puede presionar el botón "cerrar", para que aparezca nuevamente la página inicial.

Si no se puede recordar la contraseña, se debe acceder al botón "recuperar contraseña", que envía a la sección de recuperación. Esto se explicará en el siguiente apartado.

Escriba	su correo electronico			
Contrase	ía			
Escriba	su contraseña			
2) Un cara 3) Una let 4) Una let	cter especial (!,"#\$%&/'). a Mayuscula (A-Z). a Minuscula (a-z).			
Si ya h por fav	a hecho uso de nuestros se or ingrese la información qu	rvicios y le fue asigna le se solicita, de no co	do un usuario y contra intar con esta informa	aseña ción

4.1.2 – Recuperar contraseña

Si no se puede recordar la clave de ingreso, debe accederse al enlace "recuperar contraseña", que envía a la sección de recuperación. Al dar clic, se abre una ventana que contiene un campo para escribir el correo electrónico y un *reCAPTCHA* (si se llegó hasta este cuadro de dialogo por error, basta con dar clic en "cerrar" para quitarlo).

Debe ingresarse el correo y realizar las acciones que solicita el *reCAPTCHA*. Finalmente, presionar el botón "recuperar". El sistema, automáticamente, enviará al correo ingresado la nueva contraseña.

Recuperar Contraseña	×
Correo Electronico	
Escriba su correo electronico	
No soy un robot	
	Cerrar 🔒 Recuperar

En el correo enviado, aparece el usuario (cuenta de correo con la que se accede), y la nueva contraseña. El mensaje se envía automáticamente por el sistema, por lo que no se debe responder.

JUAN SIMÁN
Usuario: usuario011998@outlook.com Nueva contraseña: 32JjJ3Jh
IMPORTANTE: este mensaje ha sido enviado automáticamente por el sistema, por lo que le solicitamos no respoder, si desea consultar el estado de su denuncia le sugerimos ingresar al sistema <u>Defensoría en</u> L <u>ínea</u> con su usuario y contraseña, en la opción "consulte su caso", en la pestaña denuncias.
Atentamente,
Defensoría del Consumidor

Al iniciar con esta contraseña generada, se ingresará a una sección de actualización de la clave. Se solicita la contraseña actual, la que fue enviada al correo; la nueva clave; y su confirmación.

Envio de Información	
≉Clave Actual	
≭N ueva Clave	
*Confirma tu Clave	
	La Contraseña debe tener al menos: 1) Un caracter numerico (0.9), 2) Un caracter apocelal (1.785%AF). 3) Una letra Moruscula (A-2), 4) Una letra Minuscula (a-2). Cambar Contrasta

5 – Inicio (con sesión)

5.1 – Inicio

La pantalla principal del sitio web de la Defensoría de Consumidor se muestra distinto cuando se ha accedido a la cuenta mediante el ingreso de sesión. El inicio de usuario está dividido en cinco secciones que son:

5.1.1 – Menú de navegación

Ahora, el menú de se encuentra en la parte izquierda, y cuenta con las secciones:



- 1. Inicio: La pestaña para regresar al inicio desde cualquier sección de la página.
- 2. Denuncias: Posee el enlace al área de Denuncias.
- 3. Asesorías: Es el vínculo para ir a las asesorías.
- 4. Avisos de infracción: Es el acceso a la sección de Avisos.
- Mis denuncias: En esta sección, se muestran las denuncias registradas, en proceso y finalizadas.
- Perfil de usuario: Muestra los datos del usuario y da la posibilidad de actualizar o modificarlos.
- Cambio de contraseña: La parte de la página en la que se puede realizar la actualización de la clave de ingreso.
- 8. Sugerencias: El apartado para contactarse a la Defensoría del Consumidor si se tiene alguna sugerencia o cometario.
- 9. Cerrar sesión: Como su nombre lo indica, al dar clic, se cierra la sesión.
- 10. Enlaces a redes sociales: Son los vínculos para visitar directamente las cuentas de *Facebook*, *Twitter* y *YouTube* de la Defensoría.

5.1.2 – Área de bienvenida

En este sector, se muestra un icono con el género de la persona, un mensaje de bienvenida y el nombre del usuario.



Bienvenid

5.1.3 – Área informativa

Posee tres apartados con información sobre ¿qué es un reclamo?, ¿qué es una asesoría? y ¿qué es un aviso de infracción?

¿Sabes que es un Reclamo? Leer Más	¿Quieres saber es una Asesoria? Leer Más	¿Qué es un Aviso de Infracción? Leer Más

5.1.4 – Contadores

En esta parte, se encuentran los contadores de: denuncias en proceso, denuncias finalizadas, asesorías y avisos de infracción. Dichos marcadores irán cambiando a medida se añaden o resuelven procesos.



5.1.5 - Redes sociales

En este bloque, se muestran las últimas actualizaciones de las publicaciones hechas en las páginas de *Facebook* y *Twitter* de la Defensoría del Consumidor. Se puede acceder a ellas dando clic; o bajar con las barras de desplazamiento para encontrar actividad anterior.



6.1 – Reclamos (Denuncias)

Para presentar un reclamo, se sigue el mismo proceso que al hacerse sin iniciar una sesión de usuario; solamente se exceptúa el paso 1, que tiene modificaciones.

6.1.1 - Paso 1

Luego de haber iniciado sesión, para denuncias, asesorías y avisos de infracción, el paso 1 ya no será necesario completarlo, ya que todos los datos han sido almacenados. Pero si se desea cambiar o actualizar la información, aparece un link, arriba de "tipo de documento", con el cual se puede realizar esta acción. Si este no es el caso, solamente hay que dar clic en el botón "siguiente".

Registrar Denuncias			
Pa Datos de la pers	50 1 Jona consumidora Dator	Paso 2 del Proveedor	3 Paso 3 Detaile de la denuncia
Paso 1 Datos del Consumidor Si deseas modificar tus datos da click	aqui		
Tipo de documento:	Dui	* Número de documento:	05000888-8
* Nombres:	Juan	* Apellidos:	Simán
*Departamento de residencia:	La Paz	* Municipio de residencia:	Cuyultitán
* Telefono:	2333-5555	* Sexo:	Masculino
Dirección de residencia (proporcione puntos de referencia)	p		
		Direccion de Notificaciones	
Departamento de Notificación:	San Miguel	Municipio de Notificación:	Carolina
*Dirección de Notificación	hdhfhfhhhhhh		
*Puntos de Referencia			
			Siguiente O

6.1.2 - Paso 2

El Paso 2 se sigue de la misma forma como se explicó en la sección 3.1.2.

6.1.3 – Paso 3

En el Paso 3, se procede de igual manera que el apartado <u>3.1.3</u>.

6.2 – Asesorías

Para solicitar una asesoría, se sigue el mismo proceso que al hacerse sin iniciar una sesión de usuario; solamente se exceptúa el paso 1, que tiene modificaciones.

6.2.1 - Paso 1

Luego de haber iniciado sesión, para denuncias, asesorías y avisos de infracción, el paso 1 ya no será necesario completarlo, ya que todos los datos han sido almacenados. Pero si se desea cambiar o actualizar la información, aparece un link, arriba de "Nombres", con el cual se

puede realizar esta acción. Si este no es el caso, solamente hay que dar clic en el botón "siguiente".

Registrar Asesorias				
	1 Paso 1 Datos del Consumidor	Paso 2 Datos de la Acesoría		
Paso 1 Datos del Consumidor				
Si deseas modificar tus datos da click	aqui			
*Nombres:	Juan	*Apellidos:	Simán	
Tipo de documento:	Dui	*Número de documento:	05000888-8	
Departamento de residencia:	La Paz	Municipio de residencia:	Cuyultitán	
* Telefono:	2333-5555			
			Siguiente 🗨	

6.2.2 - Paso 2

El Paso 2 se sigue de la misma forma como se explicó en la sección 3.2.2.

6.3 – Avisos de infracción

Para presentar un aviso de infracción, se sigue el mismo proceso que al hacerse sin iniciar una sesión de usuario; solamente se exceptúa el paso 1, que tiene modificaciones.

6.3.1 - Paso 1

Luego de haber iniciado sesión, para denuncias, asesorías y avisos de infracción, el paso 1 ya no será necesario completarlo, ya que todos los datos han sido almacenados. Pero si se desea cambiar o actualizar la información, aparece un link, arriba de "Nombre completo", con el cual se puede realizar esta acción. Si este no es el caso, solamente hay que dar clic en el botón "siguiente".

Registrar Avisos de Infracción					
Paso 1 Dates de la persona consumidora (Opocional)		Dato	Paso 2 Datos del proveedor		Baso 3 Hechos de su avite de infracción
Paso 1. Datos de la consumidora Si deseas modificar tus datos da click aqui					
Nombre Completo:	Juan Simán				
Teléfono:	2333-5555		Correo Elec	ectrónico:	usuario011998@outlook.com
				1	Signiente

6.3.2 - Paso 2

El Paso 2 se sigue de la misma forma como se explicó en la sección 3.3.2.

6.3.3 - Paso 3

En el Paso 3, se procede de igual manera que el apartado 3.3.3.

7 – Mis denuncias

7.1 – Panel de denuncias

El panel de denuncias muestra todos los reclamos realizados por el usuario de la cuenta. Está dividida en tres secciones que son:

7.1.1 – Registradas

En la pestaña "Registradas" se encuentran todas las denuncias que se han hecho. Esto independientemente de si son recién hechas, están en proceso o ya finalizadas.

En el lado superior izquierdo de panel aparece la opción "Mostrar <u>10</u> registros". Allí se puede seleccionar la cantidad máxima de registros que aparecerán en esta ventana.

En la esquina superior derecha se muestra un buscador. Con esto, se puede navegar e ir directamente al reclamo deseado.

Los datos que se muestran de las denuncias registradas son:

- 1. Caso No: Ofrece el número de caso de denuncia para tener una referencia más rápida.
- 2. Proveedor: El nombre del proveedor para una búsqueda más sencilla.
- 3. Fecha y hora: Los datos en que se realizó el reclamo.
- 4. Constancia: Al dar clic en el icono del sobre, aparece la opción de solicitar una constancia de denuncia hecha.

	☐ Registradas	C En Proceso	Finalizadas	
Denuncias registradas espe	rando para iniciar proceso.			
Mostrar 10 v registros				Buscar: ti
Caso No.	Proveedor	Å	Fecha y Hora	Constancia
	Tienda "Todo a bajo precio"		13/03/2019 02:13:24 p.m.	R
30346				

7.1.2 – En proceso

En la pestaña "En proceso" se encuentran todas las denuncias que ya están siendo procesadas por los técnicos de la Defensoría del Consumidor. Estarán en esta sección siempre y cuando no se les haya dado solución o mientras no ha iniciado su revisión.

En el lado superior izquierdo de panel aparece la opción "Mostrar <u>10</u> registros". Allí se puede seleccionar la cantidad máxima de registros que aparecerán en esta ventana.

En la esquina superior derecha se muestra un buscador. Con esto, se puede navegar e ir directamente al reclamo deseado.

Los datos que se muestran de las denuncias en proceso son:

1. Caso No: Ofrece el número de caso de denuncia para tener una referencia más rápida.

- 2. Proveedor: El nombre del proveedor para una búsqueda más sencilla.
- 3. Estado Actual: El estado que tiene la denuncia por los técnicos de la Defensoría.
- 4. Ver historial: El historial de las fechas de cambio de estado.

		Registradas	to En Proceso	🔦 Finalizadas			
Denuncias en proceso							
Mostrar 10 v regis	tros					Buscar:	
Caso No.	A Pr	roveedor	Estado Actual		÷ 1	/er Historial	$\stackrel{\wedge}{\nabla}$
Ningún dato disponible	en esta tabla						
Mostrando registros del	0 al 0 de un total de 0) registros					Anterior Siguiente

7.1.3 – Finalizadas

En la pestaña "Finalizadas" se muestran todas las denuncias a las que ya se les dio una solución por parte de los técnicos de la Defensoría del Consumidor. Se llega hasta este punto luego de haber pasado por el proceso respectivo.

En el lado superior izquierdo de panel aparece la opción "Mostrar <u>10</u> registros". Allí se puede seleccionar la cantidad máxima de registros que aparecerán en esta ventana.

En la esquina superior derecha se muestra un buscador. Con esto, se puede navegar e ir directamente al reclamo deseado.

Los datos que se muestran de las denuncias finalizadas son:

- 1. Caso No: Ofrece el número de caso de denuncia para tener una referencia más rápida.
- 2. Proveedor: El nombre del proveedor para una búsqueda más sencilla.
- 3. Fecha y hora de Recepción: La fecha y hora en que se hizo la recepción del reclamo.
- 4. Estado Actual: El estado que tiene la denuncia por los técnicos de la Defensoría.
- 5. Ver historial: El historial de las fechas de cambio de estado.

	Registradas	En Proceso	Finalizadas	
Denuncias en proceso				
Nostrar 10 v registros				Buscar.
Caso No. A Proveedor	♦ Fecha y Hora de R	ecepción	Estado Final	Ver Historial
Ningún dato disponible en esta tabla				
Mostrando registros del 0 al 0 de un total de	0 registros			Anterior Siguiente

8 – Perfil de usuario

8.1 – Datos del consumidor

Los datos del consumidor son los que se ingresó por primera vez al hacer una denuncia (reclamo). En esta sección pueden ser modificados. Los campos a modificar son:

- 1. Tipo de documento.
- 2. Nombres.
- 3. Apellidos.
- 4. Departamento de residencia.
- 5. Municipio de residencia.
- 6. Teléfono.
- 7. Sexo.
- 8. Dirección de residencia.
- 9. Departamento de notificación.
- 10. Municipio de notificación.
- 11. Dirección de notificación.
- 12. Punto de referencia.

El correo electrónico es el único campo que no puede ser modificado, ya que es el que se utiliza para autenticar la cuenta. Luego de hacer las modificaciones, solamente se tiene que dar clic en el botón "Actualizar dato".

Datos del Consumidor				
Tipo de documento:	Dui 🗸	* Número de documento:	05000888-8	
* Nombres:	Juan 🗸	* Apellidos:	Simán 🗸	
Departamento de residencia:	La Paz 🛩	Municipio de residencia:	Cuyultitán •	
* Telefono:	2333-5555 🗸	Sexo:	Masculino 🔹	
*Correo Electrónico:	usuario011998@outlook.com			
	El correo introducido será utilizado para ingresar a Defensoria en Linea.			
* Dirección de residencia (proporcione puntos de referencia)	Frente a Unidad de Salud de <u>Cuvutitián</u>			
		Direccion de Natificaciones		
		Dirección de Notificaciónes		
Departamento de Notificación:	San Miguel 🗸	Municipio de Notificación:	Carolina	
*Dirección de Notificación	Cuyultitán		×	
*Puntos de Referencia			×	
			Actualizar Datos 🛇	

9 – Cambiar contraseña

9.1 – Cambio de contraseña

Para realizar el cambio, es necesario proporcionar la clave actual en el campo "Clave Actual". Luego, en el campo "Nueva clave", se escribe la nueva contraseña; se tiene que escribir de nuevo en el campo "Confirma tu clave". Para finalizar, se da clic en el botón "Cambiar contraseña".

Es importante mencionar que la contraseña debe de tener al menos:

- 1. Un carácter numérico (0-9).
- 2. jUn carácter especial (!,"#\$%&/').
- 3. Una letra mayúscula (A-Z).
- 4. Una letra minúscula (a-z).

Envio de Información	
*Clave Actual	
*Nueva Clave	
*Confirma tu Clave	
	La Contraseña debe tener al menos: 1) Un caracter numerico (0.5), 2) Un caracter especial (("75%k?). 3) Una letta Winuscula (A-2). 4) Una letta Minuscula (a-2). Cembiar Centraeda

10 – Sugerencias

10.1 – Sugerencias o comentarios

Esta sección es exactamente la misma que ya fue explicada en el apartado <u>3.4</u>. Sí se desea ver de nuevo, se puede encontrar en la página 13.

11 – Cerrar sesión

11.1 – Cierre de sesión

Cuando se ha terminado de realizar las acciones deseadas dentro de la cuenta, se sale al dar clic en la pestaña "Cerrar sesión". Automáticamente, se cerrará la sesión y se re direccionará a la página de inicio de la Defensoría en Línea.

Defensoría en líne@ www.defensoria.gob.sv
INICIO
DENUNCIAS
ASESORÍAS
AVISO DE INFRACCIÓN
MIS DENUNCIAS
PERFIL DE USUARIO
CAMBIO DE CONTRASEÑA
SUGERENCIAS
CERRAR SESIÓN
f 🗾 🛅