

## TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

**Unidad administrativa:** Gerencia Regional de Oriente

**Funciones:** De las áreas que conforman la Gerencia:

Art. 17.- La Unidad Financiera Institucional (UFI) tiene como principal objetivo cumplir con cada gestión financiera institucional, a través de las etapas del proceso administrativo financiero en las áreas de presupuesto, tesorería y contabilidad gubernamental, de acuerdo a la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, las que deben desarrollarse en forma integrada a través de sistemas mecanizados, con eficiencia y eficacia.

Art. 35.- La Dirección de Vigilancia de Mercado, tiene como finalidad dirigir el diseño y ejecución de los planes de verificación y vigilancia, con el objeto de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, así como en las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO) relacionadas al tema de consumo.

Art. 38.- La Dirección de Ciudadanía y Consumo tiene como principal objetivo difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora, utilizando las formas legal mente establecidas para ejercerlos, la realización de campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable, y en general, todas las acciones tendientes a potenciar la educación y participación ciudadana.

Art. 48.- Corresponde a la Dirección del Centro de Solución de Controversias, realizar las actividades siguientes:

- b) Recibir en forma eficiente y con calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores.
- c) Desarrollar procesos de solución alterna de conflictos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios; llevarlos hasta su finalización acorde a las leyes vigentes, garantizando procedimiento que tutele los derechos del consumidor.
- d) Cuando corresponda, trasladar las respectivas denuncias al Tribunal Sancionador;
- e) Llevar un exacto registro sobre los casos tramitados en el Centro de Solución de Controversias; así como trasladar la información que se requiera a las instancias de la Defensoría según corresponda.

**Elaborado por:** Wendy Tatiana Castro Copland

**Fecha de elaboración:** 18-05-2017

N°	Serie/Subserie	Denominación de la función	Serie relacionada	Original y/o copia	Soporte	Clasificación de la información	Plazos de conservación en años		Disposición Final	Observaciones
							Archivo Gestión	Archivo Central		
1	<b>Gerencia Área Administrativa</b>									
	Correspondencia	Administración de la Gerencia	Todas las Unidades	Copias	Papel	Publica	2	10	M	
	Informes	Administración de la Gerencia		Copias	Papel y Digital	Publica	1	5	P	
	Pólizas del Fondo Circulante	Cumplir con la gestión financiera institucional	UFI Auditoría Interna	Copias	Papel	Publica	2	10	P	
	Reporte del Libro de Banco	Cumplir con la gestión financiera	UFI Auditoría Interna	Copias	Papel y Digital	Publica	2	10	P	
2	<b>Vigilancia y Mercado</b>									
	Actas de inspección	Competencias de la Defensoría: Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de las funciones	Dirección Jurídica	Original y copia	Papel	Reservada	2	10	ET	Las actas infractoras se remiten a Dirección Jurídica y se conserva copia en la regional; las actas no infractoras se conservan en original en la regional
	Actas de constataciones de hechos	Competencias de la Defensoría: Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los	Centro de Solución de Controversias	Copia	Papel	Reservada	2	10	ET	

		proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de las funciones								
3	Centro Solución de Controversias									
	Asesorías	Recibir las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	No aplica	Original	Papel	Reservada y confidencial	2	5	ET	
	Derivaciones	Recibir las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	No aplica	Original	papel y Digital	Reservada y confidencial	2	10	ET	Las derivaciones deberían de mantenerse solo en formato digital

	Expedientes de denuncias	Recibir las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	Tribunal Sancionador	Original	Papel y Digital	Reservada y confidencial	2	20	M	Las denuncias, son ingresadas en sistema SARA así mismo se conservan en físico y las que son enviadas a Tribunal Sancionador se conserva en Copia
	Gestiones	Recibir las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	No aplica	Original	Papel	Reservada y Confidencial	1	10	M	
	Informes de Gestion del CSC	Administración de la Gerencia	No aplica	Original	Digital	Reservada y Confidencial	1	10	M	Información que envía por correo electrónico la Coordinadora del CSC
4	<b>Ciudadanía y Consumo</b>									
	Actas de Defensoría Móvil	Acercar los servicios de recepción de reclamos a la población de los municipios de la zona oriental	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Original	Papel y Digital	publica	1	5	ET	
	informes de capacitaciones	Capacitar en materia de consumo a personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Original	Papel y Digital	reservada	2	5	M	



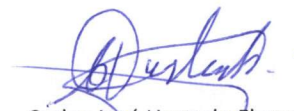
	Planes y Programas	Programación del trabajo que se realiza de manera mensual	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Original	Papel y Digital	Publica	1	5	ET	
--	--------------------	---	-----------------------------------	----------	-----------------	---------	---	---	----	--

**Disposición final:**

P: Conservación permanente  
M: Conservación por muestra  
ET: Eliminación total



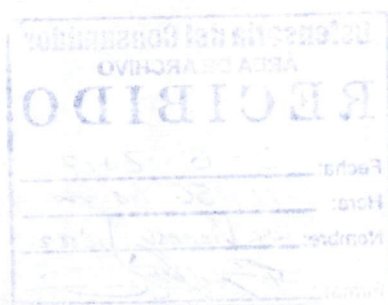
Wendy Tatiana Castro Copland  
Encargada de Archivo de Gestión



Carlos José Hurtado Flores  
Gerente Defensoría Regional de Oriente



Código: FODADM006, Versión: 02



Defensoría del Consumidor  
ÁREA DE ARCHIVO  
**RECIBIDO**  
Fecha: 2-6-2017  
Hora: 11:56 a.m.  
Nombre: Rosa Vianey Juárez  
Firma: [Signature]