

No.	Responsable de la Reserva	Nombre del expediente y/o Documento Reservado	Tipo de reserva (Total o Parcial)	Detalle de la reserva parcial	Causal de la reserva (Art. 19 LAIP)	Motivo de Reserva	Plazo de Reserva
1	Presidencia de la Defensoría del Consumidor, Presidencia del Tribunal Sancionador, Asesores, Direcciones, Gerencias y Jefaturas de Staff de la Defensoría del Consumidor	Cartas, memorándum, correos electrónicos, Poderes, credenciales de delegación de funciones y otros escritos enviados y recibidos que tengan relación con procesos abiertos, inspecciones en proceso, licitaciones en proceso y trámites con otras instituciones	Total		e); f; g); h)	Estos documentos forman parte de procesos en los cuales se han vertido opiniones en etapas previas a adoptar una decisión definitiva; darlos a conocer causarían un serio perjuicio a la finalidad perseguida; puede comprometer las estrategias y funciones estatales en procesos administrativos y judiciales en curso y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre procesos administrativos internos.	7 años
2	Presidencia de la Defensoría del Consumidor, Presidencia del Tribunal Sancionador, Asesores, Direcciones, y Jefaturas de Staff de la Defensoría del Consumidor	Contenido del correo electrónico institucional	Total		e); f; g); h)	Los contenidos del correo electrónico deben ser declarados como información reservada, ya que forman parte de procesos sobre los cuales se emitirá una decisión posterior, por formar parte de procesos deliberativos; Porque pueden causar un serio perjuicio a la finalidad perseguida; Puede comprometer las estrategias y funciones estatales en procesos administrativos y judiciales en curso y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre procesos administrativos internos.	7 años
3	Presidencia de la Defensoría del Consumidor	Denuncia de casos que se remiten al Tribunal Sancionador	Total		f);g);h;	El fundamento para declarar reservada esta documentación e información, responde al hecho que con la denuncia se inicia un procedimiento administrativo y en algunos casos judiciales que culminará con una sentencia, la cual dilucidará el conflicto que se presente. Por tanto, el acceso a esta información al público en general, puede causar un serio perjuicio a los procesos de denuncias de casos, y puede comprometer su resultado y/o generar ventajas indebidas a una persona en perjuicio de un tercero.	7 años

4	Presidencia de la Defensoría del Consumidor	Acuerdos	Parcial	Datos relacionados a procesos administrativos abiertos	e); f; g)	La mayoría de estos acuerdos se declaran como información reservada; ya que contienen recomendaciones y decisiones que de ser puestas a disposición del público en general, podrían causar dificultades y comprometer las funciones administrativas y deliberativas en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.	7 años
5	Presidencia del Tribunal Sancionador	Acuerdos	Total		e);f);g)	Se declara reservada esta información ya que contiene recomendaciones y decisiones que de ser puestas a disposición del público en general podrían causar dificultades y comprometer las funciones deliberativas de los miembros del Tribunal Sancionador en los procesos administrativos que se implementan.	3 años
6	Presidencia del Tribunal Sancionador	Actas de reuniones de sus miembros	Total		e);f);g)	Se declara reservada este tipo de documentos e informaciones, ya que contiene opiniones, recomendaciones, criterios y decisiones que forman parte de los procesos administrativos en razón de sentencias o resoluciones finales que se tomarán posteriormente; en consecuencia dar a conocer esta información podría generar un serio perjuicio en los procedimientos sancionatorios en curso.	3 años
7	Presidencia del Tribunal Sancionador	Procesos administrativos sancionadores abiertos	Total		e);f);g);h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que el acceso a esta información puede causar un serio perjuicio a los procesos de denuncias recibidas, y puede comprometer su resultado, o genera ventajas indebidas a una persona en perjuicio de un tercero.	3 años
8	Auditoría Interna	Documentos de respaldo de auditorías realizadas que contengan hallazgos	Total		e); f)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo del auditor, en casos de auditorías. Dar a conocer esta información puede causar un serio perjuicio en los procesos de auditoría que se llevan a cabo tanto internos y externos. Sus resultados sirven de base en los procesos de verificación de las actuaciones de los funcionarios en el cumplimiento de la ley. Su acceso puede causar un serio perjuicio en la finalidad estatal perseguida.	3 años

9	Jefatura de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Expedientes de Solicitudes de Información y de datos personales (en proceso)	Total		e)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo para responder a las solicitudes de información y solicitudes de datos personales.	1 mes
10	Jefatura de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Expedientes de quejas externas, reclamos y denuncias (en proceso)	Total		e)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo para responder y dar seguimiento a quejas externas, reclamos y denuncias contra empleados y funcionarios de la Defensoría o por personas naturales o jurídicas contratadas en el marco de un programa o proyecto de esta Institución.	1 año
11	Jefatura de Planificación y Calidad	Manual de procedimientos programáticos	Total		g);f)	La divulgación de esta información compromete una estrategia o función institucional, ya que contiene datos que de conocerse pudieran eliminar o hacer desaparecer las condiciones o elementos indispensables para lograr un procedimiento interno. Se decide por el plazo máximo de reserva previsto en la Ley, debido a que al darse a conocer está información puede generar serios riesgos y peligros para el funcionamiento institucional y en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.	7 años
12	Jefatura de Planificación y Calidad	Informes de auditorías de la calidad	Total		e); g)	Estos documentos forman parte de procesos en los cuales se han vertido opiniones en etapas previas a adoptar una decisión definitiva; darlos a conocer causarían un serio perjuicio a la finalidad perseguida; Puede comprometer las estrategias y funciones estatales en procesos administrativos en curso .	5 años
13	Jefatura de Planificación y Calidad	Programas de auditorías de la calidad	Total		e); g); h)	Estos documentos forman parte de procesos en los cuales se han vertido opiniones en etapas previas a adoptar una decisión definitiva; darlos a conocer causarían un serio perjuicio a la finalidad perseguida; puede comprometer las estrategias y funciones estatales en procesos administrativos en curso y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre procesos administrativos internos.	1 año

14	Jefatura de Planificación y Calidad	Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión	Total		g);f)	La divulgación de esta información compromete una estrategia o función institucional, ya que contiene datos que de conocerse pudieran eliminar o hacer desaparecer las condiciones o elementos indispensables para lograr un procedimiento interno. Se decide por el plazo máximo de reserva previsto en la Ley, debido a que al darse a conocer está información puede generar serios riesgos y peligros para el funcionamiento institucional y en la aplicabilidad de la Ley de Protección al Consumidor.	7 años
15	Jefatura de Planificación y Calidad	Ayuda memoria de resultados de la Revisión por la dirección de la calidad	Total		g)	Estos documentos pueden comprometer las estrategias y funciones institucionales en procesos administrativos en curso.	5 años
16	Jefatura de Planificación y Calidad	Informes de monitoreo de indicadores del sistema de gestión	Total		g)	Estos documentos pueden comprometer las estrategias y funciones institucionales en procesos administrativos en curso.	3 años
17	Jefatura de Planificación y Calidad	Informes de seguimiento parcial del Plan Operativo Anual	Total		e); g)	Estos documentos forman parte de procesos en los cuales se han vertido opiniones en etapas previas a adoptar una decisión definitiva; darlos a conocer causaría un serio perjuicio a la finalidad perseguida.	1 año
18	Dirección de Vigilancia de Mercado	Plan Operativo Anual de Inspecciones	Parcial	La programación de los lugares y productos (cuando aplique) que se han programado inspeccionar	e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	1 año
19	Dirección de Vigilancia de Mercado	Actas de inspección con hallazgos	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	7 años

20	Dirección de Vigilancia de Mercado	Informe de constataciones de hechos	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	3 años
21	Dirección de Vigilancia de Mercado	Informes de inspecciones por casos especiales (publicidad engañosa) en proceso	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	7 años
22	Dirección de Vigilancia de Mercado	Plan de inspección de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto de alimentos y otros productos	Parcial	La programación de los lugares y productos (cuando aplique) que se han programado inspeccionar	e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	1 año
23	Dirección de Vigilancia de Mercado	Informes y actas de Inspección de inocuidad, calidad, etiquetado y contenido neto de alimentos y otros productos (en proceso)	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	7 años
24	Dirección de Vigilancia de Mercado	Informe técnico de estudio (en proceso)	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	1 año

25	Dirección de Ciudadanía y Consumo	Planes de temporada	Parcial	La Información sobre inspecciones	e); f); g)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo en casos de inspecciones, denuncias, sondeos y estudios, de entregarse puede causar perjuicio en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor. Puede comprometer las estrategias y procedimientos institucionales en curso.	3 meses
26	Dirección Jurídica	Libros de actas del Consejo Consultivo	Parcial	Sobre trámites administrativos pendiente de tomar decisiones o a ejecutar	e); f); g); h)	Se declara reservado el contenido de las Actas del Consejo Consultivo que esté relacionado con opiniones o recomendaciones que formen parte de un proceso deliberativo en curso, en tanto no sea adoptada una decisión definitiva, ya que su divulgación puede causar un serio perjuicio en la prevención, investigación o persecución de actos ilícitos en la verificación del cumplimiento de las leyes o que puede comprometer estrategias y funciones institucionales en procesos administrativos aun en trámite o generar ventajas indebidas a una persona en perjuicio de un tercero.	3 años
27	Dirección de Administración	Expedientes que contienen procesos para la compra de bienes y servicios por libre gestión (en proceso)	Total		e); g); h)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo para los contratos. La divulgación de esta información compromete una estrategia o función estatal, ya que contiene datos que de conocerse pudieran eliminar o hacer desaparecer las condiciones o elementos indispensables para lograr los objetivos del procedimiento interno, y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre el mismo.	3 meses
28	Dirección de Administración	Expedientes que contienen procesos para la compra de bienes y servicios mediante contratación directa (en proceso)	Total		e); g); h)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo para los contratos. La divulgación de esta información compromete una estrategia o función estatal, ya que contiene datos que de conocerse pudieran eliminar o hacer desaparecer las condiciones o elementos indispensables para lograr un procedimiento interno, y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre el mismo	4 meses

29	Dirección de Administración	Expedientes que contienen procesos para la compra de bienes y servicios mediante concurso o licitación pública (en proceso)	Total		e); g); h)	Contiene opiniones o recomendaciones que forman parte del proceso deliberativo para las órdenes de compra. La divulgación de esta información compromete una estrategia o función estatal, ya que contiene datos que de conocerse pudieran eliminar o hacer desaparecer las condiciones o elementos indispensables para lograr los objetivos del procedimiento interno, y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre el mismo.	7 mes
30	Dirección de Administración	Expedientes de contrataciones (en proceso)	Total		e); g); h)	La que contenga opiniones o recomendaciones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos, en tanto no sea adoptada la decisión definitiva. La que comprometiére las estrategias y funciones estatales en procedimientos judiciales o administrativos en curso. Y puede además, generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre el mismo.	1 año
31	Dirección de Administración	Licencias de software y certificados de garantía	Total		h)	Ya que puede generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero. Se decide por el plazo máximo de reserva previsto en la Ley, debido a que al darse a conocer esta información puede generar serios riesgos y peligros para funcionamiento institucional.	7 años
32	Dirección de Administración	Contraseñas de personas usuarias, así como configuraciones de los servidores.	Total		d); f)	Puede poner en peligro la seguridad Institucional y causar perjuicio en el cumplimiento competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor	7 años
33	Dirección de Administración	Documentos relacionados con consultorías y productos o entregables como resultado de su ejecución de proyectos vinculados con la plataforma tecnológica institucional	Total		d); f)	Un uso indebido podría comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información institucional. Puede poner en riesgo la seguridad Institucional y causar perjuicio en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor	7 años

34	Dirección de Administración	Documentos relacionados con servicios Informáticos contratados	Total		d); f)	Estos documentos contienen información de entregarlo, puede comprometer la seguridad de la Información Institucional, y causar perjuicio en el cumplimiento de las competencias establecidas en la Ley de Protección al Consumidor	1 año
35	Dirección de Administración	Información sobre políticas, procedimientos, normas y reglamentos con tecnología de información	Total		h)	Se considera que estos documentos podrían contener información técnica sobre configuraciones, disposiciones de equipo, programaciones de servicio, entre otros, que con un uso indebido, podría comprometerse, la confidencialidad, disponibilidad, e integridad de la información Institucional	7 años
36	Dirección de Administración	Información sobre auditorías relacionados con tecnología de información y comunicaciones	Total		h)	El uso indebido de esta información podrían comprometer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información institucional	7 años
37	Dirección de Administración	Contratos de servicio de seguridad de la Institución	Parcial	Datos y condiciones del servicio	d); g)	Se declara reservada esta información, ya que de entregarse puede poner en peligro la seguridad del personal de la institución y de la empresa contratada. Asimismo, compromete las estrategias y procedimientos administrativos para resguardar los bienes institucionales.	5 años
38	Dirección Centro de Solución de Controversias	Expedientes de casos abiertos o en proceso	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	3 años
39	Dirección de Descentralización	Expedientes de casos abiertos	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	3 años



40	Dirección de Descentralización	Audios de llamadas	Total		e); f); g); h)	Al encontrarse en una etapa previa a adoptar una decisión definitiva, por formar parte de procesos deliberativos, el acceso a esta información debe considerarse reservada; ya que puede causar un serio perjuicio a los procesos administrativos internos y judiciales; puede comprometer su resultado y generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero sobre los mismos.	3 años
----	-----------------------------------	--------------------	-------	--	----------------	---	--------