

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Unidad Administrativa: Gerencia Regional de Oriente

Elaborado por: Wendy Tatiana Castro Copland

Fecha de elaboración: 08-05-2018

Funciones de la unidad: 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.

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		
	Gerencia									
	Correspondencia	Administración de la Gerencia	Todas las Unidades	Copias	Papel	Publica	2	10	p	
	Informes	Administración de la Gerencia		Copias	Papel y Digital	Publica	1	5	P	
	Pólizas del Fondo Circulante	Revisión de viáticos presentados por el personal de oficina regional, para ser cancelados por el fondo circulante, posteriormente se elabora póliza y se envía a la UFI para su liquidación	UFI Auditoría Interna	Copias	Papel	Publica	2	10	P	
	Reporte del Libro de Banco	Elaboración del libro de banco para ser presentado mensualmente a la UFI	UFI Auditoría Interna	Copias	Papel y Digital	Publica	2	10	P	
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		
	Vigilancia de Mercado									
	Actas de inspección	Competencias de la Defensoría: Realizar inspecciones, auditorías y	Dirección Jurídica	Original y copia	Papel	Reservada	5	5	ET	Las actas infractoras se remiten a Dirección Jurídica y

		requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de las funciones								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 proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de las funciones	Centro de Solución de Controversias	Copia	Papel	Reservada	5	5	ET	
	Informes	Resultados de Planes	Director DVM	Original	Papel	Reservada	5	5	P	
	Planes	Contribuir al desarrollo de prácticas Comerciales sanas de partes de los proveedores	Jefe Unidad de Inspección	Original	Papel	Reservada	5	5	p	
	Correspondencia	Documentación que es utilizada como medio de comunicación tanto dentro como fuera de la institución. (memorándum, solicitudes, y otros)	Direcciones, Gerencias, Unidades	Original	papel	Publica Privada Confidencial	5	5	P	
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		

	Centro Solución de Controversias									
	Asesorías	Recibir las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	No aplica	Original	Papel	Reservada y confidencial	2	5	ET	Las asesorías son ingresadas en sistema SARA las que se toman en hoja de contingencia.
	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 y Gestiones	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 conservan Copias, las Gestiones son conservadas de forma física
	Informes de Gestión 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

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		
	Ciudadanía y Consumo									
	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	Originales	Papel y Digital	publica	1	5	ET	
	Informes de capacitaciones	Capacitar en materia de consumo a personas consumidoras	Dirección de Ciudadanía y Consumo	originales	Papel y Digital	reservada	2	5	M	
	Planes y programas	Programación del trabajo que se realiza de manera mensual	Dirección de Ciudadanía y Consumo	originales	Papel y digital	Pública	1	5	ET	

Disposición final:

P: Conservación permanente

M: Conservación por muestra

ET: Eliminación total



Firma y nombre de encargada/o de archivo de gestión
Wendy Tatiana Castro Copland



REGIONAL DE
DEFENSORIA
DEL CONSUMIDOR
EL SALVADOR, C.A.
GERENCIA

Firma y nombre de jefe(a) de unidad.
Doris Lizzette Fernández Ventura