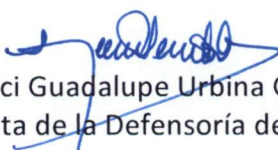




REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES

Aprobado:

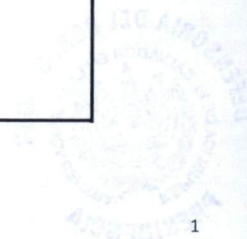

Yanci Guadalupe Urbina González
Presidenta de la Defensoría del Consumidor



08 Set 2017

**Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
Presidencia	Le corresponde la titularidad de las competencias de la Defensoría, excepto la sancionadora en materia de consumo, y ejercerá todas las atribuciones que le otorgan la Ley y su reglamento.	Acuerdos. Correspondencia. Denuncias de casos. Libros de acreditación. Asociaciones de consumidores. Resoluciones.	Cartas. Planes. Informes. Proyectos. Políticas	Los tipos documentales llegan a Presidencia para se aprobados o informar la realización de determinadas actividades.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría.					
	Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la Defensoría.					
	Representar a la Defensoría en eventos nacionales e internacionales.					
	Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran.					
	Aprobar el reglamento interno, previa opinión del Consejo Consultivo, así como los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría.					
	Aprobar los proyectos de presupuesto especial y sistema de salarios de la Defensoría, previa opinión del Consejo Consultivo.					
	Nombrar, contratar y remover al personal de la Defensoría.					
	Actuar como coordinador del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y cumplir las normas operativas de coordinación.					
	Requerir, en el caso de los literales b) y d) del Art. 143, el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en la presente Ley.					
Decretar las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la presente Ley.						



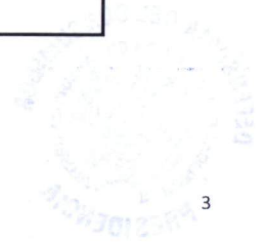
Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones del Tribunal Sancionador.					
Concejo Consultivo	Brindar asesoría técnica.	Libro de actas.	Libro de actas.	Documentos que reflejan el desarrollo de una reunión y los puntos discutidos en ella.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Servir de órgano de consulta y realizar propuestas a la Presidenta o Presidente de la Defensoría en materia de protección de los derechos de los consumidores, así como de la organización y funcionamiento de la Defensoría.					
	Emitir opinión respecto al reglamento interno de la Defensoría.					
	Proponer al Presidente de la República la remoción del Presidente de la Defensoría y de los miembros del Tribunal Sancionador, por incumplimiento grave de sus obligaciones.					
Tribunal Sancionador	Ejercer la potestad sancionadora en materia de protección al consumidor.	Acuerdos. Actas de reuniones. Expedientes de casos. Libros de consulta de expedientes. Resoluciones. Correspondencia. Informes.	Acuerdos. Actas de reuniones. Expedientes de casos. Libros de consulta de expedientes. Resoluciones. Correspondencia. Informes.	Es el conjunto de documentos generados en el proceso de resolución de una denuncia.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al Consumidor.					
	Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda.					
	Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio.					



**Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales		Contenido	Norma	Publicación
Unidad de Auditoría Interna	Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de operación, administración e información, así como de los procedimientos de control interno.	Papeles de Trabajo. Plan Anual de Trabajo. Correspondencia.	Planes. Informes.	Cartas. Memos.	Documentos usados como medio de comunicación puntual sobre diversos temas. Exámenes de procesos y de sus registros administrativos y financieros. Consta de toda la evidencia documental recabada en la revisión de las operaciones.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Asesorar y dar apoyo a la Presidencia, y demás unidades organizativas de la Defensoría en lo relacionado al control interno incorporados a ellos.						
	Vigilar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la institución.						
	Contribuir al logro de objetivos institucionales mediante la realización de evaluaciones del sistema de control interno de conformidad a la normativa aplicable, emitiendo las recomendaciones que contribuyan a su mejoramiento.						
	Realizar auditoría financiera, determinando la confiabilidad de los registros, a través de exámenes de componentes de los estados financieros.						
	Realizar auditoría operacional o de gestión.						
	Examinar las áreas que integran la Defensoría del Consumidor, con relación al cumplimiento de sus responsabilidades.						
	Auditar el cumplimiento del plan anual operativo institucional, observando que este se desarrolle conforme a los objetivos y metas institucionales trazadas.						
Elaborar informes de auditoría interna.							



Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación	
	Dar seguimiento a las recomendaciones (si las hay) de informes anteriores, ya sean estas dadas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa o por la Corte de Cuentas de la República.						
Unidad Financiera Institucional	Cumplir con la gestión financiera institucional, a través de las etapas del proceso administrativo financiero en las áreas de presupuesto, tesorería y contabilidad gubernamental.	Comprobantes de diario. Conciliaciones administrativas. Estados Financieros. Informes. Estados financieros de proyectos. Libros contables. Compromisos presupuestarios.					
	Cumplir las atribuciones y funciones establecidas en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, y el reglamento de dicha Ley.	Programación de ejecución presupuestaria y sus modificaciones. Control de embargos judiciales a empleados. Declaraciones de retención. Planillas. Quedan.	Ejecución presupuestaria. Flujo de fondo. Rendimiento económico. Situación financiera. Libro diario. Libro mayor auxiliar. Balances de comprobación. Retención de renta. Retención de IVA.	Documentos que garantizan el registro contable de todas las operaciones financieras de la institución. La formulación y ejecución presupuestaria. La administración y supervisión de las cuentas bancarias y las obligaciones de pago. y Los pagos efectuados con los fondos circulantes y que sirve de respaldo para solicitar el reintegro de fondos facturas, recibos	Reglamento Interno de Trabajo. Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.	2/2/2012. 23/11/1995	
	Créase el Sistema de Administración Financiero Integrado, que en adelante se denominará "SAFI", con la finalidad de establecer, poner en funcionamiento y mantener en las Instituciones y Entidades del Sector Público en el ámbito de esta Ley, el conjunto de principios, normas, organizaciones, programación, dirección y coordinación de los procedimientos de presupuesto, tesorería, inversión y crédito público y contabilidad gubernamental	Documentación bancaria institucional y registro de firma. Reportes y obligaciones por pagar. Requerimientos de fondos. Boucher. Pólizas de liquidación. Correspondencia					
	Difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas referentes al SAFI, en las entidades y organismos que conforman la institución.						
	Asesorar a las entidades en la aplicación de las normas y procedimientos que emita el órgano rector del SAFI.						



Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	<p>Constituir el enlace con las direcciones generales de los subsistemas del SAFI y las entidades y organismos de la institución, en cuanto a las actividades técnicas, flujos y registros de información y otros aspectos que se deriven en la ejecución de la gestión financiera.</p> <p>Elaborar sus proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria, los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Realizar y presentar a la Dirección General del Presupuesto la programación de la ejecución física y financiera de sus presupuestos.</p>					
Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	Asegurar que la Defensoría del Consumidor y todas sus unidades organizativas, cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Expedientes solicitudes de información. Informes. Memorias. Organización de Eventos. Transparencia Institucional. Correspondencia.	Comentario. Sugerencia. Queja Aviso de Infracción. Comentarios de mejora. Comentario positivo. Consultas. Orientaciones. Quejas por trato recibido. Queja por proceso procedimiento. Reclamos. Remisiones. Sugerencias.	Documentos de atención a la población; trámite seguido a la solicitud de información; comprobantes de planificación de eventos que se realiza en un punto diferente del país, en el cual se detalla el quehacer de la Defensoría; la transparencia institucional.	Procedimiento Gestión de quejas, sugerencias y comentarios	10/10/2013
	Concientizar, sensibilizar y crear una cultura de transparencia, ética, probidad y rendición de cuentas entre los funcionarios y empleados de la Defensoría del Consumidor.		Derivaciones. Audiencia ciudadana. Despachos. Rendición de cuentas.		Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012

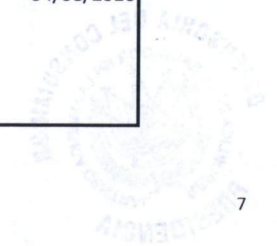


Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Vincular a la institucional con las y los ciudadanos para atender requerimientos de información sobre el quehacer de la Defensoría y sus relaciones institucionales, tramitación de quejas de posibles actos de maltrato por funcionarios y empleados de la institución, así como posibles actos de corrupción.		Actas de inexistencia. Declaratorias de reserva. Índices de información reservada.			
Unidad de Equidad e Inclusión	Concienciar y sensibilizar a los funcionarios y empleados de la Defensoría, sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social, haciendo cumplir las políticas que con esa finalidad se determinen.	Correspondencia. Proyectos. Informes.	Correspondencia. Proyectos. Informes.	Documentos sobre los proyectos que se realizarán en la unidad.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
Unidad Ambiental	Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la Defensoría, para velar por el cumplimiento de las normas ambientales.	Desechos Sólidos	Desechos Sólidos		Procedimiento General de la Unidad Ambiental	17/7/2014
	Establecer niveles y mecanismos de coordinación sobre gestión ambiental con las entidades de instituciones del sector público pertenecientes al SINAMA. Establecer procedimientos para generar, sistematizar, registrar y suministrar información sobre procesos de gestión ambiental y del estado del medio ambiente, con la finalidad de evaluar impactos ambientales de programas, proyectos y actividades institucionales y de los particulares que sean de su competencia.	Capacitaciones. Comités. Correspondencia. Informes.	Capacitaciones. Comités. Correspondencia. Informes.	Documentos que evidencian el manejo adecuado de los desechos sólidos institucionales; y que evidencian las actuaciones de la Defensoría en temas de educación y eficiencia energética	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012

**Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Implementar normas de participación y coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales y otras instituciones del SINAMA.					
Unidad de Planificación y Calidad	Promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa de la Defensoría; así como impulsar procesos de seguimiento; evaluación institucional y promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría.	Documentos de control interno.	Manuales. Normas. Organigrama. Procesos. Procedimientos. Instructivos.	Documento que contiene explicaciones e instrucciones detalladas para facilitar la realización de una actividad específica; reflejan estrategias y/o planes de trabajo que se realizarán en la	Norma de elaboración de documentos normativos.	22-9-2016
	Promover, coordinar e impulsar los procesos de la planeación estratégica y operativa de la Defensoría según instrucciones de la Presidencia.	Documentos de control interno.	Planes.		Procedimiento para elaborar planes operativos anuales y seguimiento trimestral.	10/09/2013
	Coordinar los procedimientos de seguimiento y evaluación institucional en base al Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones y Normas de Control Interno específicas de la Defensoría del Consumidor.		Control de documentos normativos.		Control de Documentos Normativos.	12/07/2015
	Coordinar las actualizaciones y mejoras a los instrumentos, manuales y procedimientos que rigen el funcionamiento de la institución, elaborados en coordinación con las diferentes unidades organizativas de la Defensoría.	Requerimientos.	Requerimiento.		Procedimiento para atender requerimientos.	03/06/2014
	Proponer y coordinar con la Gerencia de Sistemas informáticos el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos institucionales.	Revisión por la dirección.	Revisión por la dirección.		Procedimiento General de Revisión por la Dirección.	12/11/2015
	Proponer e implementar un sistema de gestión de calidad que incremente el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de La Defensoría.	Registros del Sistema de Gestión.	Informe de auditorías internas.		Procedimiento General de Auditoría del Sistema de Gestión.	04/08/2016



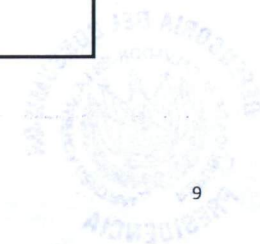
Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Desarrollar una labor permanente para concienciar y sensibilizar sobre el concepto y aplicación de la mejora continua de los servicios institucionales.		Reporte de acciones correctivas/preventivas.		Procedimiento General de Acciones correctivas y preventivas	11/10/2016
	Proponer los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de los casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales.	Informes.	Resultados de medición.		Procedimiento General de Medición de la Satisfacción de usuarios	09/12/2016
	Elaborar y recomendar la implementación de procedimientos y medidas de atención al consumidor y consumidora en la búsqueda de la mejora continua.					
	Definir e implementar mecanismos de medición y/o evaluación periódica sobre la aplicación de los criterios de calidad y calidez en la atención y tramitación de casos que se atienden en las direcciones y unidades institucionales, y proponer alternativas de solución efectiva cuando el caso lo requiera.	Correspondencia. Encuestas y listas de verificación. Informes. Registros del sistema de gestión.	Reglamentos. Resultados de Medición. Reporte mensual de actividades del POA. Resultados de seguimiento trimestral al POA. Jornada de evaluación semestral. Ayudas memorias. Informe de auditorías internas. Informe de auditorías externas. Reporte de acciones Correctivas/preventivas.		Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Coordinar con las diferentes unidades técnicas de la Defensoría en la identificación de necesidades de cooperación para la gestión de recursos.	Expediente de servicio social.	Solicitud de proyecto de apoyo externo.	Documento que refleja la unión de voluntades en cuanto a cooperación y apoyo sobre aspectos	Procedimiento para la realización de servicio social en la Defensoría del Consumidor.	24-1-2014
	Brindar asesoría y apoyo a la Defensoría en el impulso de relaciones nacionales e internacionales, así como en la negociación y obtención de programas o proyectos de cooperación financiera y técnica con fuentes bilaterales y multilaterales a nivel internacional.	Actas de reuniones. Cartas de derechos. Convenios. Correspondencia. Expedientes de servicio social. Informes. Misiones oficiales.	Convenios de cooperación, interinstitucionales y con universidades. Informes de POA, de política nacional, de proyectos. Ayuda memoria de comité sectorial.	o temáticas específicas. Evidencian la realización del servicio social de un estudiante. La participación de los funcionarios en eventos en representación de la Defensoría.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012



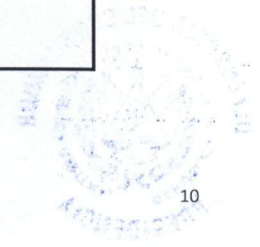
Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	Coordinar la elaboración de programas y proyectos para ser propuestos a fuentes de financiamiento.	Relaciones Internacionales. Sistema Nacional de Protección al Consumidor.				
	Gestionar apoyo financiero y técnico a proyectos de acuerdo a los lineamientos emanados de la Presidencia de La Defensoría.					
	Apoyar en el seguimiento de la ejecución técnica - financiera de los proyectos aprobados y coordinar la elaboración de los informes respectivos.					
	Coordinar la participación de la Defensoría en eventos internacionales en lo relacionado a la defensa de los consumidores.					
	Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por la Defensoría.					
	Realizar la coordinación técnica del Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC).					
Unidad de Comunicaciones	Dirigir la estrategia de comunicaciones institucionales de La Defensoría, para ello desarrollará actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionada con las principales actividades de interés mediático que realiza la Defensoría, con el fin de mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública.	Coberturas de Medios. Comunicación Interna. Correspondencia. Informes. Material Educativo e Informativo. Publicaciones y Comunicados de Prensa. Registros de Proveedores.	Grabaciones de entrevista. Fotografías. Notas de Periódicos. Solicitudes de Publicaciones.	Asistencias de los medios a las conferencias promovidas por la Defensoría; las grabaciones de videos en conferencias; brochure, folletos educativos en los cuales se brinda a la ciudadanía orientación en materia de consumo.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Desarrollar actividades de recopilación, elaboración y difusión de información relacionadas con el quehacer institucional.					



Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Mantener informados a todos los sectores que conforman la opinión pública sobre las actividades de la Defensoría.					
	Mantener una adecuada vinculación con los diferentes medios de comunicación y entidades similares.					
	Establecer los Lineamientos para la generación y publicación de información institucional.					
Dirección de Vigilancia de Mercado	Contribuir al desarrollo de prácticas comerciales sanas de parte de los proveedores, evitando, a su vez, que productos o servicios que no cumplen con las disposiciones de la Ley lleguen a la población.	Actas de inspección. Informes de constatación de hechos. Correspondencia. Auditorías a proveedores. Correspondencia. Informes. Contenido Neto. Inocuidad y/o calidad. Etiquetado.	Resultados de sondeos. Resultados de productos muestreados. Criterios de calidad de tabulación de actas. Herramienta de supervisión de inspectores. Resultados de productos muestreados. Herramienta de supervisión de inspectores. Resultados de productos muestreados.	Instrumento legal que evidencia los posibles hallazgos que se encuentran infringiendo la Ley de Protección al Consumidor; verificación de hechos de la vida tales como el estado de materiales de cosas perceptibles a simple vista de consumidores/as; herramientas utilizadas para garantizar la integridad de cada dato capturado en las actas para la toma de muestras de productos a ser verificados.	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Realizar inspecciones y auditorías para verificar el cumplimiento de las cantidades y calidades ofrecidas de los productos y servicios.					
	Promover acciones para evitar el acaparamiento, condicionamiento y discriminación en los diferentes mercados.					
	Elaborar estudios sobre calidad y cantidad de productos y servicios ofrecidos a los consumidores.					
Unidad de Inspección	Realizar inspecciones para verificar que los productos y servicios se ofrezcan con información clara, veraz, completa y oportuna, facilitando así una elección más adecuada de parte de los consumidores.	Planes de Inspección.	Planes de Inspección.	Contienen todo lo referente al proceso de inspección que se realiza en los diferentes establecimientos que se inspeccionan	Norma General de Elaboración de Planes de Inspección.	19-1-2015
		Informes.	Informes de inspección.		Norma General de Elaboración de informes de inspección.	19-1-2015



Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
		Actas de inspección.	Actas de inspección.		Procedimiento de Inspección.	13-5-2015
		Informe de constatación de hechos. Correspondencia.	Informe de constatación de hechos.		Procedimiento General de Constatación de Hechos.	01/04/2016
Unidad de Seguridad y Calidad	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.	Contenido neto.	Herramienta de supervisión de inspectores.	Contienen todo lo relacionado al proceso de verificación de contenido neto y etiquetado de los productos que son proporcionado a los consumidores.	Inspección de contenido neto en productos pre empacados.	09/01/2016
			Resultado de productos muestreados.		Manejo y almacenamiento de muestras.	13-7-2016
		Etiquetado.	Resultado de productos muestreados.		Aseguramiento de la calidad de los resultados.	08/12/2016
		Inocuidad y calidad. Informes				
Dirección Ciudadanía y Consumo	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora, utilizando las formas legalmente 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.	Participación ciudadana.	Participación ciudadana.	Documentos de los servicios brindados a los consumidores en materia de educación en consumo, participación ciudadana y acercamiento de los servicios por medio de las defensorías móviles.	Procedimiento de acreditación como asociación de consumidores y consumidoras.	16-6-2015
	Difundir los derechos y deberes del consumidor y consumidora, utilizando las formas legalmente establecidas para ejercerlos.	Coordinación interinstitucional. Informes y evaluaciones. Planes y Programas. Reportes de defensoría móvil. Talleres. Capacitaciones y actividades. Participación ciudadana.	Coordinación interinstitucional. Informes y evaluaciones. Planes y Programas. Reportes de defensoría móvil. Talleres. Capacitaciones y actividades. Participación ciudadana.		Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	Desarrollar propuestas para estrategias educativas tendientes a elevar el conocimiento de la ciudadanía de los derechos del consumidor y consumidora, tanto a nivel de educación formal como no formal.					

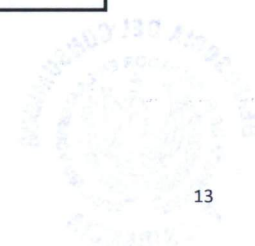


Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos del consumo responsable y sustentable.					
	Proponer, coordinar, elaborar y dar seguimiento a los convenios con instituciones públicas y privadas con la finalidad de potenciar la educación y participación ciudadana.					
	Fomentar la creación de organizaciones de consumidores y promover su acreditación ante la Defensoría.					
	Implementar acciones tendientes a acercar los servicios de la Defensoría a los municipios y departamentos donde no hay oficinas o representación institucional permanente; para ello, podrá desarrollar las Defensorías Móviles.					
Dirección Jurídica	Velar porque se respeten y protejan los derechos que las y los consumidores tienen de conformidad con la Ley, y procurar que la actuación de los funcionarios y empleados de la Defensoría esté basada en el marco legal que le señala la Constitución de la República, las leyes secundarias, reglamentos y otros instrumentos legales pertinentes.	Expedientes de revisión de Contratos.	Expedientes de revisión de Contratos.	Verificación de contratos de proveedores y solicitudes del consumidor para iniciar un proceso judicial.	Procedimiento de Revisión de contratos.	06/05/2014
	Emitir opiniones, capacitar y apoyar en el análisis jurídico a las demás unidades u oficinas regionales de la Defensoría.	Asesorías.	Asesoría jurídica.		Procedimiento para Asesoría Jurídica.	16-12-2013
	Coordinar y participar en procesos de formación de ley relacionados con la protección de los derechos de los consumidores.	Expedientes de representación Judicial	Expedientes de representación Judicial		Procedimiento General de Representación Judicial.	29-7-2015

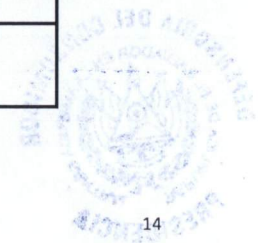
**Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	<p>Apoyar a la Presidencia en la elaboración de denuncias, demandas y demás procedimientos de tutela de los consumidores.</p> <p>Representar administrativa y judicialmente a los consumidores en los diferentes procesos que se impulsen para defender sus derechos e intereses.</p>	Informes.	Informes.		Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
Dirección de Administración	<p>Contribuir a que las unidades que integran la Defensoría funcionen eficientemente, proporcionándoles de manera oportuna los servicios administrativos de apoyo necesarios; asimismo le compete velar por la correcta aplicación de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables.</p> <p>Proporcionar el apoyo administrativo necesario a fin de que las diferentes direcciones y unidades institucionales, desarrollen sus actividades de conformidad con los planes de trabajo preestablecidos.</p> <p>Velar por la correcta administración de políticas y estrategias administrativas, considerando los lineamientos emanados de la Presidencia de la Institución y normativas legales aplicables.</p> <p>Desarrollar acciones administrativas que coadyuven en el logro de las metas y objetivos institucionales.</p>	<p>Resoluciones administrativas.</p> <p>Capacitaciones.</p> <p>Cuadros de clasificación documental.</p> <p>Seguimiento a implementación Sistema Institucional de Archivo (SIA).</p> <p>Expedientes de transferencia. Tablas de retención documental.</p>	<p>Organización de Archivos de Gestión. Digitalización documental.</p> <p>Capacitaciones.</p>	<p>Contiene los documentos que se producen o reciben en las unidades: Unidad de Talento Humano, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, Unidad de Logística, y la Gerencia de Sistemas Informáticos.</p>	Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012



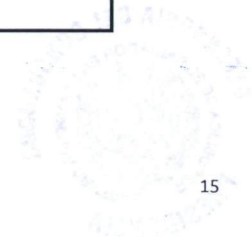
Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	Establecer mecanismos para el cumplimiento de políticas y procedimientos tendientes a que las unidades de Talento Humano, Sistemas Informáticos, Adquisiciones y Contrataciones Institucional y Logística cumplan con su finalidad, objetivos y metas.					
	Diseñar, proponer, actualizar, mejorar e implementar manuales administrativos para el buen funcionamiento de las operaciones de la Defensoría y de su área respectiva en coordinación con la Unidad de Planificación y Desarrollo.					
	Dar seguimiento en coordinación con la Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales y la Unidad Financiera Institucional a la ejecución de los proyectos financiados con recursos de la cooperación.					
	Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos que laboran en las distintas direcciones y unidades de la Defensoría.					
	Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos de la institución.					
Unidad de Talento Humano	Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos que laboran en las distintas direcciones y unidades de la Defensoría.	Clima organizacional.	Clima organizacional.	Contiene las acciones de administración del personal que labora en la Defensoría.	Procedimiento para evaluar el clima organizacional.	30-1-2014
		Permisos de personal.	Permisos personales.		Procedimiento General de Tramite de Solicitud de Permisos Personales.	28-2-2014
		Expedientes de empleados.	Evaluación de desempeño.		Procedimiento de Evaluación de Desempeño.	05/08/2015



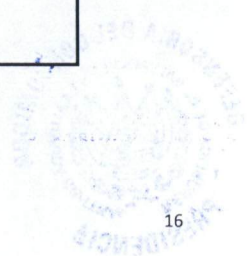
Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
			Formulario de inducción.		Procedimiento de Inducción.	05/06/2015
		Contrataciones.	Contratación.		Procedimiento General de Contratación.	08/09/2016
		Medición de la formación.	Medición de la formación.		Procedimiento General de Medición de la Eficacia de la Formación.	08/09/2016
		Capacitaciones.	Plan de capacitaciones.		Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.	17-11-2016
		Incapacidades del ISSS. Informes. Marcaciones oficinas Regionales.				
Gerencia de Sistemas Informáticos	Propiciar el permanente desarrollo y actualización de los sistemas informáticos de la institución.	Solicitudes.	Mantenimiento.	Contienen las gestiones que garantizan el funcionamiento del equipo informático y de sistemas de redes.	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Recurso informático.	24-11-2015
			Respaldo de base de datos.		Procedimiento de Respaldo de Base de Datos.	19-1-2015
			Respaldo de documentos.		Respaldo de documentos escaneados y archivados ubicados en los equipos asignados a empleados de la institución.	01/05/2015
		Actas de entrega de equipo. Auditorías a software. Contratos de compra y servicios. Solicitudes.	Actas de entrega de equipo. Auditorías a software. Contratos de compra y servicios. Capacitaciones, equipo.			



Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales	Desarrollar acciones administrativas que coadyuven al logro de las metas y objetivos institucionales.	Expedientes.	Contrataciones Directas. Licitaciones públicas. Ordenes de Compra	Contienen las gestiones en la adquisición y contratación de bienes y servicios.	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones. Evaluación y Selección de Proveedores.	19-8-2016. 27-4-2015
		Garantías. Resoluciones de Prórroga. Informes.	Garantías. Prórrogas. Informe de avances de programación de adquisiciones.			
Unidad de Logística	Desarrollar acciones administrativas que coadyuven en el logro de las metas y objetivos institucionales.	Registros de materiales y suministros.	Registros de materiales y suministros.		Manejo y control de materiales y suministros en el Almacén.	17-2-2014
		Solicitudes de transporte.	Solicitudes de transporte.		Procedimiento General de solicitud de transporte.	09/10/2014
		Informes de combustibles.	Informe de combustible.		Procedimiento General de solicitudes de Combustible.	21-7-2015
		Registros de mobiliario y equipos.	Registro de mobiliario y equipo.		Procedimiento General Control de Activo Fijo.	14-3-2016
		Seguro de bienes	Seguro de bienes		Norma General para la Protección y Seguridad de los Bienes.	14-2-2014
		Conciliaciones de registros contables. Descargo de bienes. Expedientes de mantenimiento de vehículos. Facturación. Seguimiento de contratos. Inventarios.				



Repertorio de Tipos y Series Documentales DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación	
Centro de Solución de Controversias	Resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, de manera simple, breve, gratuita y confidencial.	Expedientes de casos.	Expedientes de casos.	Documentos generados a partir de un tipo de reclamo que es trasladado a otra institución, por no ser competencia de la Defensoría; los documentos generados en el proceso de resolución de una denuncia específica.	Procedimiento General para la Atención de casos Colectivos. Instructivo para Brindar Atención Presencial. Instructivo para Calificar procedencia y Realizar avenimiento. Instructivo para realizar Conciliación.	7/7/2014. 29-10-2015. 29-10-2015. 29-10-2015	
	Establecer estrategias para la implementación de herramientas orientadas a resolver los conflictos entre proveedores y consumidores, de manera simple, breve, gratuita y confidencial; a fin de brindar un servicio de calidad y con calidez. Con este propósito se utilizarán los medios alternos de solución de conflictos, para resolver las controversias entre proveedores y consumidores.	Derivaciones. Informes.					
	Recibir en forma eficiente y con calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores.			Derivaciones. Informes.		Reglamento Interno de Trabajo.	02/02/2012
	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 un procedimiento que tutele los derechos del consumidor.						
	Cuando corresponda, trasladar las respectivas denuncias al Tribunal Sancionador.						



Repertorio de Tipos y Series Documentales
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Unidad	Funciones de la Unidad	Series Documentales	Tipos Documentales	Contenido	Norma	Publicación
	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.					
	Garantizar que el servicio a los consumidores que acuden a dicho Centro sea oportuno y eficaz, con eficiencia, calidad y calidez.					
Dirección de Descentralización	Constituir oficinas regionales en las zonas oriental y occidental del país, en las cuales se ofrecen los diferentes servicios que la institución proporciona; establecer ventanillas de servicios y ampliar las formas de servicio por medio de mecanismos tecnológicos.	Ventanillas departamentales. Actas defensoría móvil. Capitaciones. Planes y programaciones.				
	Gerenciar de manera eficiente y eficaz las oficinas descentralizadas de La Defensoría, las cuales buscarán acercar a la ciudadanía los servicios de recepción de denuncias, brindar asesorías y gestiones, verificación y vigilancia de mercado, participación ciudadana y educación al consumidor.	Derivaciones. Expedientes de casos. Pólizas de liquidación fondo circulante. Reporte de libro de banco. Actas de inspección. Actas de constataciones de hechos. Sondeos de precios. Audio de llamadas. Expedientes de gestión. Remisión de expedientes y denuncias.	Actas entrega de Recepción de equipo. Fichas de estudiantes.	Contiene los documentos que se producen o reciben en las Defensorías regionales de Oriente y Occidente; en las Gerencias de Atención Telefónica y Atención Descentralizada.	Reglamento Interno de Trabajo	02/02/2012
	Coordinar y asesorar el trabajo en las oficinas descentralizadas, verificando que el desempeño de dichas oficinas se adecúe a las políticas y planes de trabajo Institucionales.	Base de datos: Registro de atención telefónica. SARA.				
	Proponer, coordinar y monitorear la elaboración de convenios con instituciones públicas y privadas que fortalezcan las labores de La Defensoría en los territorios en materia de consumo.					

