

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Unidad administrativa: Dirección Centro de Solución de Controversias

Funciones de la unidad:

- a) 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;
- 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 un 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;
- f) Garantizar que el servicio a los consumidores que acuden a dicho Centro sea oportuno y eficaz, con eficiencia, calidad y calidez; y,
- g) Cumplir con las restantes funciones y actividades establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Defensoría.

Elaborado por: Karla Xiomara Reyna

Fecha de elaboración: 08/05/2018

No.	Serie/Sub-serie	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	Correspondencia	Administración de la Dirección	Presidencia, Tribunal Sancionador, Direcciones, Unidades, gerencias	original y copia	Papel	Confidencial	2	15	M	
2	Derivaciones	Recibir en forma eficiente y con	No aplica	original	Papel digital y	Reservados y Confidencial	2	5	ET	

		calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores								
3	Expedientes	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.	No Aplica	Original	Papel y Digital	Reservados y Confidencial	2	30	M	
4	Informes	Administración de la Dirección	Presidencia, Planificación	Original	Papel y Digital	Reservado y Confidencial	2	30	P	
5	Asesorías	Recibir en forma eficiente y con calidez humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores	No Aplica	Original	Papel y Digital	Reservado y Confidencial	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

Código: FODADM006, Versión: 02

Firma y nombre de jefe(a) de unidad.

