



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CÓDIGO: FOUGDA005, VERSIÓN: 02



Aprobado:
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor

Fecha: 05 SEP 2023



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Administrar los procesos relacionados con la gestión del talento Humano de la Institución, según Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa vigente	Planilla salarial, planilla previsiones	Solicitud de subsidio por fallecimiento de pariente cercano. Subsidio: De lentes. De uniforme. De guardería canasta maternal. Para estudios formales. Escolar por cada hijo(a) matriculado. De almuerzo	Definir los pasos para elaborar las planillas para pago de remuneraciones y previsión social de los(as) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor, así como planillas para pago de dietas de miembros del Consejo Consultivo de la DC, de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.	Procedimiento para elaboración de planillas de remuneraciones	12/4/2023
Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la institución.	Expediente personal.	Formulario de evaluación del desempeño.	Establecer los pasos a seguir para ejecutar el proceso de evaluación de desempeño definido por la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento de Evaluación del Desempeño.	25/9/2018.
Dirigir proceso de inducción institucional.	Expediente personal.	Constancia de inducción, formulario del Sistema Integrado de Recursos Humanos.	Proporciona al nuevo empleado información general de la institución, del Sistema de Gestión de la Calidad y del puesto de trabajo para una mejor adaptación.	Procedimiento de Inducción.	05/12/2022.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.	Expediente de personal.	Solicitud de autorización para proceso de selección de personal. Memorando de aprobación de presidencia de la contratación. Cuadro de evaluación del comité evaluador. Currículo de persona seleccionada. Prueba de conocimiento. Contratos, Acuerdo de personal por ley de salarios cuando aplique. Documentos que evidencian actividades de capacitación. Formulario de medición de la eficacia de la formación. Certificado colectivo de vida. Declaración jurada.	Establece los lineamientos para realizar el reclutamiento y la selección del talento humano que cumpla con las competencias definidas en el perfil del puesto establecido para las nuevas plazas o vacantes.	Procedimiento de Contratación de Talento Humano.	23/12/2021
Proponer programas para la capacitación y actualización de profesionales y técnicos que laboran en las unidades organizativas de la Defensoría.	Plan de capacitación.	Cuadro de identificación de necesidades de capacitación. Cronograma del plan de capacitaciones. Plan de capacitación. Listas de asistencia.	Establecer los lineamientos para la elaboración, aprobación y ejecución del plan de capacitación institucional, para contribuir al fortalecimiento de competencias del personal que labora en la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento del Plan de Capacitación Institucional.	23/11/2022.



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Verificar la ejecución del proceso relacionado al trámite de incapacidades y cobro de subsidio de incapacidad en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).	Pago de incapacidades.	Certificados de incapacidades. Notas de remisión de incapacidades al ISSS. Quedan emitidos por el ISSS. Recibo de ingreso emitido por el Ministerio de Hacienda por subsidio de incapacidades.	Definir los pasos para efectuar el cobro de subsidio de incapacidades.	Procedimiento cobro de subsidio de incapacidades.	4/11/2020
Supervisar la gestión estudiante en servicio social de Instituciones de educación superior, como apoyo a las unidades organizativas de la Institución	Expediente servicio social.	Solicitud de proyecto de apoyo externo voluntario. Control de asistencia. Informe sobre el desempeño del proyecto en servicio social.	Establece lineamientos para gestionar el apoyo de los estudiantes de servicio social en proyectos específicos institucionales.	Procedimiento para la realización de Servicio Social en la Defensoría del Consumidor.	24/01/2014.
Supervisar y evaluar el desempeño del personal de la institución.	Expediente personal.	Formulario de evaluación del desempeño.	Establecer los pasos a seguir para ejecutar el proceso de evaluación de desempeño definido por la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento de Evaluación del Desempeño.	25/9/2018.



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la documentación de la Defensoría del Consumidor.	Documentos de control interno: Manuales, Normas, Procesos, Procedimientos, Formularios, Instructivos, Organigramas, Reglamento Interno, Guías.	Formularios, Instructivos, Mapa de Procesos, Normas Generales, Procedimientos Generales, Procedimientos de Inspecciones, Procesos, Guía.	Establece los criterios para elaborar los documentos normativos de la Defensoría del Consumidor (DC). Este documento contempla los aspectos relativos al contenido, redacción, presentación y codificación de los documentos normativos.	Elaboración de documentos normativos.	19/4/2023
Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en los procesos de las unidades administrativas para asegurar la conformidad en el servicio que brinda la DC.	Informe de Satisfacción al Cliente	Base de datos de usuarios, encuesta.	Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías del sistema de gestión de la calidad	Medición de la Satisfacción de Usuarios.	14/9/2021



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, promoviendo la mejora continua de los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría del Consumidor	Reporte de Acciones.	Reporte de Acciones Correctivas y/o Preventivas, Reportes de Correcciones, Reportes de Acciones de Mejora, Registro de cumplimiento de la acción y/o corrección	Identificar y gestionar las no conformidades y no conformidades potenciales detectadas, con el propósito de eliminar las causas reales y potenciales que puedan afectar la eficacia del sistema de gestión de la calidad; así como la gestión de las observaciones y oportunidades de mejora.	Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Correcciones y Oportunidades	19/9/2021
Asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, promoviendo la mejora continua de los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría del Consumidor	Ayuda memoria.	Estado de acciones de las revisiones, Resultados de auditorías interna y externa, Desempeño de proveedores externos, Recomendaciones para la mejora, Evaluaciones por organismos externos, Resultados de las comparaciones inter laboratorios o de los ensayos de aptitud, Análisis global del sistema de gestión de laboratorio para determinar su efectividad.	Especificar la metodología a seguir para realizar la revisión por la dirección con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la Defensoría del Consumidor.	Revisión por la Dirección.	24/8/2021



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Evaluar las causas de las no conformidades detectadas y tomar las acciones correctivas cuando el proceso inherente a la unidad organizativa no alcance los resultados planificados.	Informe de auditoría de gestión	Programa de auditoría del sistema de gestión. Informe de auditoría del sistema de gestión de la calidad.	Establecer los pasos a seguir para la planificación y ejecución de las auditorías del sistema de gestión de la calidad.	Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.	9/5/2022
Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.	Informes de Inspección.	Formularios, Criterios de calidad, Acta de inspección, Lista de proveedores, Resultados de análisis de laboratorio.	Describe el contenido de los informes resultantes de las inspecciones realizadas por el personal de la Dirección de Vigilancia de Mercado acreditado para desarrollar inspecciones a nivel nacional.	Elaboración de Informes de Inspección	22/02/2023.
Validar los procesos de ejecución de los planes de inspección.	Planes de Inspección.	Plan de trabajo anual, Lista de proveedores.	Describe la forma de elaborar los planes de inspección para verificar las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, reglamentos y normas técnicas aplicables al sector de alimentos y bebidas.	Elaborar Planes de Inspección.	3/2/2023



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Supervisar y evaluar el desempeño del talento humano de la unidad organizativa a su cargo.	Informes de evaluación.	Evaluaciones sobre: Inspecciones, Ensayos de laboratorio, Supervisores o coordinadores.	Establece lineamientos y pasos para la formación, supervisión y evaluación del personal relacionado a las actividades de inspección y de ensayo en el laboratorio de cantidad de producto en pre empacados para el cumplimiento de sus funciones.	Procedimiento formación para el personal que realiza actividades de inspección y de ensayo en el laboratorio de cantidad de producto en pre empacados	5/12/2022
Evaluar las diferentes funciones de los(as) gerentes(as) y sustitutos(as) como parte del sistema de gestión de la calidad	Supervisión y observación IN SITU de gerentes, técnicos y sustitutos	Ficha de evaluación	Evalúa el desempeño de los funcionarios en la implementación del sistema de gestión de la calidad en el que se anotan factores sobresalientes y factores que deben mejorarse, así como la identificación de posibles riesgos y oportunidades de mejora, a fin de identificar necesidades de capacitación.	Supervisión y observación IN SITU de gerentes técnicos y sustitutos.	18/1/2023



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la institución	Expedientes de libre gestión.	Requisición de bienes y servicios, Especificaciones técnicas o términos de referencia, Ofertas. Cuadro comparativo de ofertas, Orden de compra de bienes, servicios o contratos originales. Compromiso presupuestario. Orden de Inicio. Copia de garantía de cumplimiento. Informes de seguimiento de contratos. Copia de acta de recepción. Factura de consumidor final o recibo. Copia de garantía de buena obra. Copia de garantía de buen servicio funcionamiento o calidad de bienes.	Establece los lineamientos necesarios para adquirir bienes, obras y servicios en la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	22/11/2022



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la institución	Expediente de licitación pública.	Requisición de bienes y servicios. Bases de licitación. Copia de anuncio de periódico. Copia de acuerdo de nombramiento de CEO. Cuadro control de descarga o venta de bases de licitación. Cuadro de control de recepción de ofertas. Actas de apertura de ofertas. Informe de la CEO. Solvencias. Orden de compra de bienes y servicios o contrato original. Compromiso presupuestario. Ordenes de inicio. Copia de garantía de fiel cumplimiento. Informes de seguimiento de contratos. Copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo. Copia de garantía de buena obra. Copia de garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes.	Establece los lineamientos necesarios para adquirir bienes, obras y servicios en la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	22/11/2022



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Administrar el proceso de adquisiciones y contrataciones de la institución	Expediente de contratación directa.	Requisición de bienes y servicio. Términos de referencia. Ofertas. Cuadro de control de recepción de ofertas. Orden de inicio. Solvencias. Orden de compra de bienes y servicios o contratos. Compromiso presupuestario. Cuadro comparativo de oferta. Copia de garantía de fiel cumplimiento. Informes de seguimiento de contratos. Copia de acta de recepción y factura de consumidor final o recibo. Copia de garantía de buena obra.	Establece los lineamientos necesarios para adquirir bienes, obras y servicios en la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento de Adquisiciones y contrataciones.	22/11/2022
Gestionar el suministro de bienes y servicios para el mantenimiento de las oficinas centrales y oficinas regionales. Suministros de materiales e insumos de oficina Coordinar la administración del almacén institucional.	Requisiciones de materiales y suministros	Requisición de materiales y suministros de oficina.	Establece los lineamientos para realizar el manejo y control de materiales y suministros en el almacén de la Defensoría del Consumidor.	Manejo de Control de Materiales y Suministros en Almacén.	2/3/2022



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Coordinar la administración del activo fijo institucional	Acta de donación de bienes.	Lista de bienes inservibles, en desuso y obsoletos. Solicitud de acuerdo para conformar Comisión de descargo de bienes. Acuerdo Comisión de descargo de bienes. Informe de la comisión de descargo sobre bienes a donar. Solicitud de acuerdo para descargo de bienes. Acuerdo de descargo de bienes. Lista de instituciones aptas para recibir donación. Acta de donación de bienes.	Establece los lineamientos para realizar el registro y control de los activos fijos de la Defensoría del Consumidor.	Procedimiento Control de Activo Fijo.	03/03/2020.
Redactar propuestas de opiniones jurídicas en atención a requerimientos de las diferentes áreas de la Defensoría del Consumidor y otras instituciones según se requiera.	Opinión Jurídica.	Propuesta de respuesta. Memorando de respuesta. Carta de Dirección Jurídica de respuesta. Carta de Presidencia de respuesta. Correo electrónico de respuesta.	Simplificar el mecanismo para realizar opiniones jurídicas.	Procedimiento Asesoría Jurídica.	16/12/2013.
Análisis y revisión de contratos de adhesión por acción oficiosa, a requerimiento de otras Direcciones de la Defensoría del Consumidor o de autoridades supervisoras.	Opinión Jurídica.	Control de ingreso de documento. Control de revisión de contrato. Carta de notificación. Acta de observación u opinión. Acta de reiteración de reiteración de observaciones. Resolución de inicio. Resolución de archivo. Resolución de utilización de formularios o depósitos. Acta de trámite concluido.	Facilita y uniforma el procedimiento interno de revisión de contratos, para que cumplan con las condiciones necesarias para no violentar los derechos de los consumidores.	Procedimiento Revisión de Contratos.	05/06/2014.



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Orientar, supervisar y controlar los procesos de representación administrativa y judicial de los(as) consumidores(as) y/o titular de la institución	Expediente de representación judicial.	Solicitud de representación judicial. Expediente de representación judicial. Acta de acuerdo prejudicial. Acta de conformidad con las condiciones de representación judicial. Acta de no conformidad con las condiciones de representación judicial. Bitácora de casos de representación judicial.	Facilita el procedimiento de representación judicial que le compete a la Presidencia de la Defensoría.	Procedimiento de Representación Judicial.	29/07/2015.
Elaborar la planificación del mantenimiento preventivo al recurso Informático de la institución.	Plan de trabajo. Solicitudes de desarrollo y soporte técnico.	Plan de mantenimiento preventivo de recurso informático. Formulario para traslado de activo fijo por separación. Hoja de mantenimiento preventivo. Lista de control de mantenimiento preventivo.	Establece los lineamientos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del recurso informático, para mantenerlo en óptimas condiciones de operación y prolongar su vida útil.	Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Recurso Informático.	21/04/2021.
Desarrollar proyectos informáticos, ya sean, nuevos sistemas informáticos, agregar y/o funciones de los sistemas existentes.	Sistemas desarrollados.	Solicitud de proyecto informático y documentos de sistema desarrollado y/o modificado.	Establecer los lineamientos a seguir por parte de las diferentes unidades organizativas de la DC, para realizar la solicitud de un proyecto informático o requerimiento de desarrollo de software.	Procedimiento para solicitud de proyecto informático.	3/11/2020



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones medioambientales en la institución.	Informes.	Informes de acciones ejecutadas. Actas de reuniones	Promueve la cultura de la separación y recuperación de desechos que posean valor de aprovechamiento generados en la Defensoría.	Procedimiento General de manejo integral de desechos sólidos.	22/01/2021.
Organizar los documentos producidos y recibidos por las unidades organizativas de acuerdo a la normativa de gestión documental.	Acta de Transferencia Documental. Ficha préstamo documental. Tabla de Plazo de Conservación Documental.	Cuadro de control de documentos. Tabla de Plazo de Conservación Documental. Acta de Transferencia de Documentos. Cuadro de Monitoreo a la Digitalización.	Organizar los documentos generados o recibidos en los Archivos de Gestión como parte del Sistema Institucional de Archivo.	Organización de los Archivos de Gestión de la Defensoría del Consumidor.	4/10/2021
Garantizar el control de calidad de la información registrada en la base de datos institucional	Acta de Eliminación Documental	Acta transferencia de documentos. Hoja de transferencia de documentos. Acta disposición final de documentos. Tabla de Plazo de Conservación Documental. Acta de eliminación documental. Cuadro Control de Documentos.	Eliminar la documentación que ha completado su ciclo vital en el archivo de gestión, archivo central y/o periférico.	Instructivo para la Eliminación Documental.	12/08/2022.



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
<p>Evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de operación, administración e información, así como de los procedimientos de control interno incorporadas a ellos.</p>	<p>Matriz de Riesgo Institucional.</p>	<p>Matriz de riesgo de las Unidades Organizativas.</p>	<p>Establece los mecanismos para la gestión de riesgos y oportunidades, los factores de análisis del contexto, identificación de las partes interesadas en los procesos y el desarrollo de capacidades en la toma de decisiones para responder adecuadamente ante la inminencia o la ocurrencia de eventos que pueden afectar o favorecer el logro de los objetivos</p>	<p>Guía de Gestión de Riesgo</p>	<p>23/12/2022</p>
<p>Dirigir la estrategia de comunicaciones institucionales de la Defensoría,</p>	<p>Materiales producidos</p>	<p>Diseños para promocionales. Materiales educativos. Boletín de Prensa. Publicaciones. Plan de medios. Monitoreo a medios de comunicación. Comunicados de prensa.</p>	<p>Asegurar el proceso de la gestión de la comunicación institucional para contribuir a la difusión de información relevante para las personas consumidoras y contribuir al clima organizacional.</p>	<p>Procedimiento de comunicaciones</p>	<p>de 3/2/2023</p>



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Recibir solicitudes de atención de los consumidores por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor	Expediente de casos individuales.	Constancia de recepción. Constancia de asesoría. Constancia de recepción de reclamo. Constancia de recepción de asesoría. Documentos de identificación de las personas consumidoras. Documento que respalda la relación proveedor - consumidor. Resolución.	Determinar el procedimiento para la atención de controversias de consumo mediante la aplicación de medios alternos de solución de conflictos, a través de las diferentes formas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.	Proceso de Atención de Controversias de Consumo.	15/12/2022
Establecer los criterios de admisibilidad de los avisos de infracción.	Informes avisos de infracción.	Actas. Criterios de admisibilidad. Aviso de infracción. Informe de gestión al aviso de infracción.	Describir los requisitos y pasos a seguir para atender los avisos de infracción, a fin de gestionarlos, dar el seguimiento y retroalimentar a las dependencias de la DC donde fueron originados.	Procedimiento de atención de avisos de infracción.	7/3/2023
Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor.	Expediente de casos individuales.	Constancia de recepción. Constancia de asesoría. Constancia de recepción de reclamo. Constancia de recepción de asesoría. Documentos personales de persona consumidora. Documento que respalda la relación proveedor – consumidor. Resolución.	Prestar servicio de calidad y calidez a los consumidores en estricta observancia a lo dispuesto en la normativa legal vigente.	Proceso Sancionatorio.	22/6/2021



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Recibir en forma eficiente y con calidad humana, las solicitudes de atención interpuestas por los consumidores.	Expediente de caso individual.	Constancia de recepción. Constancia de asesoría. Constancia de recepción de reclamo. Constancia de recepción de asesoría. Documentos personales de persona consumidora. Documento que respalda la relación proveedor – consumidor. Acta de ratificación de denuncia. Notificaciones. Acta de resultados. Resolución.	Recibir y registrar atenciones brindadas por la Defensoría a través de los Centros de Solución de Controversias, o por otra unidad que aun coyunturalmente ejecute el proceso de Atención de Controversias de Consumo.	Instructivo para Brindar Atención Presencial.	30/5/2022
Revisar solicitudes de pedido, así como el tiempo de emisión de resultados por parte del laboratorio.	Formularios de servicio laboratorio.	Formulario de pedidos de servicio de laboratorio.	Revisar las solicitudes de pedidos requeridos por la jefatura de Seguridad y Calidad para garantizar los ensayos de calidad de producto en pre empacado en unidades de volumen sean atendidos oportunamente, teniendo en cuenta la capacidad instalada en el laboratorio.	Procedimiento de revisión de pedidos y las condiciones de la realización de servicios de laboratorio.	23/11/2022



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Aplicar una encuesta de satisfacción del cliente del laboratorio vía correo electrónico cada año a los clientes del laboratorio.	Informe administrativo.	Encuesta de satisfacción del cliente de laboratorio.	Establecer las actividades que se realizan para evaluar la satisfacción del cliente en relación al cumplimiento de sus necesidades con respecto a los servicios proporcionados por el Laboratorio de Calidad de Producto en Pre empaçado, con el fin de mejorar la calidad del mismo.	Procedimiento satisfacción del cliente del laboratorio.	22/10/2022
Asegurar que la Defensoría del Consumidor y todas sus unidades organizativas, cumplan con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.	Expediente de quejas. Expediente de comentarios. Expediente de sugerencias.	Formularios de comentarios. Quejas y Sugerencias.	Lograr la atención eficaz y oportuna de la queja, sugerencia o comentario por un servicio brindado a la persona usuaria por la institución, promoviendo la mejora continua de los procesos internos mediante el monitoreo, seguimiento y retroalimentación.	Procedimiento Gestión de quejas, sugerencias y comentarios.	24/6/2022



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

REPATORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR					
FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Atender solicitudes de información pública generadas, administrada o en poder de la DC.	Expediente de solicitudes de información pública.	Formulario de solicitud de información pública. Formulario para recursos de apelación.	Lograr la atención eficaz y eficiente para brindar respuesta a la solicitudes de información pública y llevar registros.	Procedimiento de gestión de solicitudes de información pública.	5/9/2022
Recibir, gestionar, brindar respuesta y registrar las solicitudes de la información sobre datos personales.	Expediente de solicitud sobre datos personales.	Formulario de solicitud sobre datos personales.	Atender solicitudes de información sobre datos personales en poder de la DC.	Procedimiento para gestión de solicitudes sobre datos personales.	23/11/2022
Atender solicitudes de información reservada generadas, administrada o en poder de la DC.	Expediente de información reservada	Declaratoria de reserva. Registro de consultas autorizadas para tener acceso a expediente de información reservada	Lograr que las Unidades Administrativas Responsables de la Defensoría del Consumidor, puedan conformar adecuadamente el(los) expediente(s)	Instructivo Conformación del Expediente de Información Reservada	18/8/2022
Fomentar y orientar a las asociaciones de una forma correcta y oportuna para que realicen el procedimiento de acreditación.	Acuerdo de acreditación.	Estatutos publicados en el Diario Oficial. Solicitud de acreditación Fotocopia certificada del acta de elección de la junta directiva vigente. Copia certificada de escritura o acta de constitución. Solicitud de acreditación.	Promueve la participación organizada de las y los consumidores en la defensa de sus intereses, por medio de la creación de Asociaciones de Consumidores y Consumidoras.	Procedimiento de acreditación como asociación de consumidores y consumidoras.	15/3/2021



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Mejorar las competencias profesionales del personal técnico involucrado en las actividades de educación en consumo, talleres, cursos cortos, diplomados y cursos en línea.	Informes.	Lista de asistencia. Programación de jornadas. Solicitud de servicio por parte de actores locales u otra institución. Convenios. Presentaciones utilizadas en la formación.	Fortalecer la eficacia de las actividades educativas en materia de consumo, dirigidas al cumplimiento de la normativa relacionada con la protección de las personas consumidoras en el ámbito de educación no formal.	Procedimiento Educación en Consumo.	20/12/2021
Abordar temáticas que se enmarquen entre los sectores estratégicos de la institución, el Plan Operativo Quinquenal de Desarrollos de Gobierno de la República y las principales problemáticas denunciadas por la población ante de la DC.	Informe	Proyecto que contiene la definición de la temática propuesta a investigar. Propuesta anual de investigación y estudios. Perfil del estudio o de la investigación.	Describir los requisitos y procedimientos para la planificación, realización y publicación de investigaciones y estudios de consumo y de mercados, con los cuales se facilita información a la población consumidora y se contribuye a las decisiones de políticas públicas que fortalezcan la protección efectiva de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	Planificación, realización y publicación de investigaciones y estudios de consumo y mercados	27/3/2019



REPERTORIO DE TIPOS Y SERIES DOCUMENTALES DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

FUNCIONES DE LA UNIDAD	SERIES DOCUMENTALES	TIPOS DOCUMENTALES	CONTENIDO	NORMA	PUBLICACIÓN
Registrar las operaciones del proceso administrativo financiero. .	Conciliaciones bancarias.	Reportes del estado de cuenta de las cuentas bancarias. Conciliaciones de almacén, combustible y archivo fijo. Libro de banco.	Verificar los saldos o disponibilidades y revelar posibles discrepancias entre los movimientos registrados y el módulo contable de aplicación informática del Sistema de Administración Financiera Integrado.	Elaboración de Conciliaciones Bancarias	9/3/2020
Garantizar que los saldos concuerden con los registros de contabilidad y la unidad generadora de los informes de combustible, almacén y activo fijo.	Conciliaciones.	Informes de ULOG	Verificar periódicamente los registros de activo fijo, existencias de almacén y vales de combustible con el fin de asegurar la precisión de los saldos contables presentados en los estados financieros.	Conciliación de Registros de Activo Fijo, Existencias de Almacén, y Vales de Combustible	2/10/2020