



TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL 2024

Sección:		SERVICIOS		Ámbito(s) funcional		La Dirección del Centro de Solución de Controversias tiene como función principal recibir las solicitudes de atención de las personas consumidoras por quejas y violaciones a sus derechos y a la Ley de Protección al Consumidor e implementar con esa finalidad los medios alternos de solución de conflictos; y cuando corresponda, trasladar al Tribunal Sancionador las denuncias que sean procedentes.			Observaciones
Unidad Productora		Gerencia de Casos Individuales/Dirección de Centro de Solución de Controversias.							
Serie/Sub-serie	Denominación de la función	Original y/o copia	Serie relacionada	Soporte	Clasificación de la Información	Plazos de conservación en años			Observaciones
						Archivo Gestión	Archivo Central	Disposición Final	
Expedientes// Expedientes de casos individuales.	Herramientas orientadas al repaldo y resguardo de la información entre controversias y procesos administrativos que ese generan entre proveedores y consumidores.	Original	No aplica	Papel y Digital	Confidencial	10	0	M	
Remisión de expedientes al Tribunal Sancionador	Elaborar memorandum de remisiones y enviar expedientes al Tribunal, los cuales se agotaron los medios alternos de solución de controversias.	Original y/o copia	Tribunal Sancionador	Papel y Digital	Confidencial	10	0	M	



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Disposición final:	Fecha de elaboración: 09/07/2024	Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental		Sellos
P: Conservación permanente		Oficial de Gestion Documental y Archivo. Ing. Mario Francisco Cruz Leiva.		
M: Conservación por muestra	Fecha de aprobación	Dirección Jurídica. Dra. Paula Olivares		
ET: Eliminación total	16/07/2024	Unidad organizativa. Licda. Carmen Elizabeth Galdámez Salvador Alexander Nieves		