

**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

**Unidad administrativa:** Planificación y Calidad

**Funciones de la unidad:** La unidad de Planificación y Calidad es responsable de promover, coordinar e impulsar el proceso de Planeación Estratégica y Operativa de la Defensoría; así como impulsar procesos de seguimiento y evaluación institucional. Es responsable además de promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades de la Defensoría, buscando elevarla a niveles de excelencia, con los resultados sostenibles y en función de las necesidades y expectativas de las personas consumidoras.

**Elaborado por:** Dilian Avilés de Ayala

**Fecha de elaboración:** 03 de mayo del 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 Externa/Interna	Son los documentos que evidencia la comunicación de la Unidad Planificación y Calidad hacia las otras unidades de la Defensoría del Consumidor, así como también aquella comunicación hacia fuera de la institución	Direcciones Gerencias y Unidades	Original y Copia	Papel y digital	Pública	5	5	ET	
2	Documentos de Control Interno Instructivos, Manuales, Normas, Organigramas, Planes, Procedimientos, Procesos Reglamentos	Son instrumentos de control interno, necesarios para la consecución de los objetivos: procedimientos, instructivos, normas, procesos, manuales, reglamento interno, organigramas y planes	N/A	Original	Papel y digital	Pública	5	5	P	
3	Informes resultados de medición, Reporte	Son los documentos que evidencian el resultado de	N/A	Original y Copia	Papel y	Pública	5	5	P	

	mensual de actividades del POA, Resultados de seguimiento trimestral al POA, Jornada de evaluación semestral	seguimiento y monitoreo a las actividades según instrumentos de planificación institucional			digital					
4	Registros del sistema de gestión, Ayudas memorias, Informe de auditorías internas, Informe de auditorías externas, Reportes de acciones correctivas/preventivas	Son las evidencias que reflejan el resultado de la implementación de un procedimiento o un proceso, como: informes de auditorías internas, ayuda memoria de revisión de auditorías externas y reporte de acciones correctiva/preventivas	N/A	Original	Papel y digital	Pública	5	5	P	

Disposición final:

P: Conservación permanente

M: Conservación por muestra

ET: Eliminación total



Licda. Dillian Aviles de Ayala  
Encargada de archivo de gestión



Ing. Carlos Pleitez  
Jefe de Planificación y Calidad

