



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad con el Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de empleados públicos que intervinieron en el presente proceso, por ser información confidencial, conforme a lo dispuesto en los artículos 6 letras a, b, f y 24 de la LAIP, así como en la sentencia 21-20-RA-SCA de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Sección:	Administración		Ámbito(s) funcional		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. Además de promover la mejora continua en la calidad de los servicios prestados por las diferentes direcciones y unidades, buscando elevarla a niveles de excelencia, con los resultados sostenibles y en función de las necesidades y expectativas de las personas consumidoras.				
Unidad Productora	Unidad de Planificación y Calidad								
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	
Documentos de control interno	Son instrumentos de control interno, necesarios para la consecución de los objetivos								
Formularios		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Guías		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Instructivos		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Manuales		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Normas		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Organigramas		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
Procedimientos		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

<i>Procesos</i>		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
<i>Reglamento Interno</i>		Original	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
<i>Planes</i>	Son los documentos que evidencian estrategias y o planes de trabajo que se realizarán en la Institución a corto, mediano y largo plazo.								
<i>Plan Estratégico Tactico</i>		Original y/o copia	NO	Físico/digital	Pública	5	30	P	
<i>Plan Operativo Anual</i>		Original y/o copia	NO	Físico/digital	Pública	5	30	P	
<i>Registros del Sistema de Gestión</i>	Son evidencias que reflejan el resultado de la implementación de un documento, así también: informes de auditorías internas, externas y reportes de acciones, ayuda memoria de revisión de auditorías y reportes de acciones.								
<i>Informes de Auditorías Internas, Reportes de acciones</i>		Original y/o copia	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	
<i>Informes de Auditorías externas, Reportes de acciones</i>		Original y/o copia	NO	Físico/digital	Reservada	5	30	P	



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

Reportes de Acciones		Original y/o copia	NO	Fisico/digital	Reservada	5	30	P	
Revisión por la Dirección, Reportes de acciones		Original y/o copia	NO	Fisico/digital	Reservada	5	30	P	

Disposición final:	Fecha de elaboración	Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental			Sellos
P: Conservación permanente	19/3/2021	Oficial de Gestion Documental y Archivo			
M: Conservación por muestra	Fecha de aprobación	Dirección Jurídica	[Firma]		
ET: Eliminación total		Unidad organizativa Ing. Carlos Pleitez (jefe de Planificación y Calidad) y [Firma]	[Firma]		
		(Técnica de Gestión de la Calidad)			