DEFENSORÏA DEL PUEBLO DEL ECUADOR

TABLA DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

SECCIÓN: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica **CÓDIGO:** **1600**

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio

CÓDIGO DOCUMENTAL			SERIES Y SUB SERIES DOCUMENTALES	SOPORTE		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO/NORMATIVA/BASE LEGAL
CU	S	SB		PAPEL	ELECTRÓNICO	ARCHIVO DE GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	D	S	
1620	1		**Lineamientos y herramientas de gestón**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Guía metodológica de gestión de procesos									
1620	2		**Cadena de valor y mapa de procesos**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Matriz mapa de procesos									
1620	3		**Catálogo de procesos institucionales.**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Lista maestra / Matriz de procesos institucionales									
		02	Actualizar en la intranet los procesos institucionales									
1620	4		**Taxonomía de servicios institucionales.**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Matriz de taxonomía de servicios									
		02	Fichas técnicas de servicios y anexos									
		03	Documento de actualización de los servicios institucionales (página web/portal de servicios, intranet entre otros)									
1620	5		**Manual de procesos y procedimientos.**	X	X	5	25	X		X		Se constituye como fuentes primarias de información, para la construcción de la memoria institucional, por cuanto es de comservación total
		01	Manual de procesos y procedimientos institucional									
		02	Manual de procesos y procedimientos unidades operativas									
1620	6		**Plan y programas de mejora continua de los procesos y servicios institucionales**	X	X	5	7		X			Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Informe técnico de resultados del proceso priorizado									
		02	Programa Nacional de Excelencia PROEXCE									
		03	Informe al Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo									
		04	Informe de diagnóstico de los procesos y servicios.									
1620	7		**Documento de herramientas que contribuyan al mejoramiento del clima laboral y cultura organizacional.**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
1620	8		**Plan Estratégico (Matriz)**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
1620	9		**Informe de socialización de resultados de medición del clima laboral y cultura organizacional.**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
1620	10		**Informes y reportes a la implementación de los planes de acción y/o programas resultantes de la gestión del cambio, clima laboral y cultura organizacional.**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Reporte al seguimiento del cumplimiento de evidencias									
		02	Informe de implementación idea innovadora									
1620	11		**Acciones y campañas de gestión del cambio**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Acciones de gestión del cambio y anexos									
		02	Campañas de gestión del cambio y anexos									
1620	12		**Documento de lineamientos y herramientas en servicios y atención a usuarios**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
1620	13		**Manual de servicios y atención a personas usuarias.**	X	X	5	25	X		X		Se constituye como fuentes primarias de información, para la construcción de la memoria institucional, por cuanto es de comservación total
		01	Manual de servicios y atención a personas usuarias.									
		02	Informe de socialización del Manual de servicios y atención a personas usuarias.									
1620	14		**Informes de resultados del nivel de percepción de la calidad de los servicios institucionales**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Informe mensual de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios y anexos									
		02	Informe trimestral de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios y anexos									
		03	Informe ejecutivo semestral de resultados a las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios y anexos									
		04	Calificaciones negativas en la prestación de los servicios institucionales y anexos									
		05	Informe de aplicación de la metodología de cliente verificador o fantasma y anexos									
		06	Atención defensorial en línea									
1620	15		**Planes de mejora (acciones correctivas)**	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		01	Plan de simplificación de trámites administrativos									
		02	Matrices de diagnóstico económico y criterios de priorización									

1620	16		**Informe de avances del plan de mejora**									
		01	Informe de seguimiento a la simplificación de trámites administrativos	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		02	Informe de seguimiento y avances al plan de mejora PROEXCE									
1620	17		**Correspondencia interna y externa**									
		01	Correspondencia enviada y recibida unidades administrativas planta central	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		02	Correspondencia enviada y recibida delegaciones provinciales e exteriores									
		03	Correspondencia enviada y recibida funciones del estado									
1620	18		**Actas**									
		01	Acta de reunión	X	X	5	7		X	X		Artículo 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
		02	Actas de bienes e inmuebles									

CONVENCIONES:

CT: Conservación total

E: Elimina

D: Digitalizar

S: Selección

CU: Código de la unidad administrativa

S: Serie Documental

SB: Subserie Documental

Firmado electrónicamente por:
LORENA NATALY MOYA DAVALOS
Dávalos

ELABORADO POR:

FECHA: 11 de noviembre de 2021

Firmado electrónicamente por:
ANA LUCIA CORDOVA JARAMILLO

REVISADO POR:

FECHA: 11 de noviembre de 2021

Firmado electrónicamente por:
VALERIA ESTEFANIA RACINES CARDENAS
Valeria Racines

APROBADO POR:

FECHA: 11 de noviembre de 2021