

## TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS



**FONDO:** Dirección General Archivo Nacional  
**SUBFONDO NIVEL 1:** Subdirección General  
**SUBFONDO NIVEL 2:** Unidad Contraloría de Servicios

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021  
**CONFECCIONADA POR:** Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas

**OBJETIVO DE LA UNIDAD:** promover la participación de los usuarios y el mejoramiento continuo en la prestación de servicios públicos que brinda el Archivo Nacional, a través de la ejecución de las funciones que le corresponden según la normativa vigente.

**FUNCIONES DE LA UNIDAD:**

1. Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece el Archivo Nacional, sus procedimientos y los modos de acceso.
2. Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la institución.
3. Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores.
4. Presentar al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento.
5. Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
6. Elaborar y proponer al jerarca institucional para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto de los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento. Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
7. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 del 02 de mayo de 1996.
8. Identificar conflictos en la relación del Archivo Nacional con el usuario, específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio. Para ello se deberá de coordinar con el enlace Institucional nombrado por el jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012 “Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.
9. Promover procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos del Archivo Nacional en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional y Control de Gestión y con el enlace Institucional nombrado por el jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC de 22 de febrero de 2012, a fin de que propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la institución.
10. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y sugerencias presentadas junto con sus respuestas (naturaleza, fecha, identificación del usuario, siempre que así se permita, respuesta de jefatura); así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.

## TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS



**FONDO: Dirección General Archivo Nacional**  
**SUBFONDO NIVEL 1: Subdirección General**  
**SUBFONDO NIVEL 2: Unidad Contraloría de Servicios**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021**  
**CONFECCIONADA POR: Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas**

11. Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos Auxiliar cualquier responsabilidad.
12. Informar a la Dirección General cuando las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los usuarios permanezcan irresueltas.
13. Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.
14. Revisar diariamente los buzones en las diferentes áreas de atención al público y correo electrónico, así como mantener disposición para atender a los usuarios que presenten inconformidades o sugerencias de manera presencial o vía telefónica.
15. Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
16. Presentar ante la jefatura inmediata los informes de labores requeridos de acuerdo a la periodicidad establecida por la administración.
17. Cualquier otra función atinente a esta unidad administrativa.

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**



**FONDO: Dirección General Archivo Nacional**  
**SUBFONDO NIVEL 1: Subdirección General**  
**SUBFONDO NIVEL 2: Unidad Contraloría de Servicios**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021**  
**CONFECCIONADA POR: Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas**

N° de orden	Serie o tipo documental	Original/Copia	¿Cuáles otras oficinas tienen esta serie? Señale a la par si es O / C	Contenido	Soporte	Vigencia para docs. en c/soporte		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			
001	Correspondencia	O y C	O y C: Departamentos y unidades internas e instituciones públicas y privadas involucradas	Comunicaciones con unidades del Archivo Nacional y otras instituciones sobre asuntos administrativos y técnicos.	Papel  Electrónico	5 años	10 años	0.5 ml  94.2 MB	1998-2021  2019-2021	
002	Boletas de quejas, solicitudes, requerimientos, felicitaciones o sugerencias	O	C: Usuarios, departamentos involucrados	Boletas de gestiones presentadas por los usuarios, así como sus respectivas respuestas.	Papel	5 años	0 años	0,02 ml	2019-2021	A partir del año 2019 las boletas que presentan los usuarios se gestionan a parte de los expedientes que se conforman.
003	Certificaciones de cumplimiento de plazos de la guía de trámites	O	C: Dirección General, departamentos y unidades involucradas	Certificaciones que demuestran el cumplimiento de los plazos fijados en la Guía de trámites de acuerdo a los servicios que brinda la unidad.	Papel  Electrónico	5 años	5 años	0.01 ml  230 MB	2016-2021  2019-2021	
004	Controles administrativos	C	O: Unidades involucradas	Incluye: controles de consecutivos, solicitudes de salida de bienes, entre otros.	Papel	2 años	0 años	0.01 ml	2011-2021	
005	Expedientes de capacitaciones recibidas	O	Ninguna	Incluye material de referencia sobre capacitaciones a nivel interno y externo de la	Papel	5 años	0 años	0.06 ml	2011-2021	

O: Original, C: Copia, OM: Original Múltiple, P: Permanente

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**



**FONDO:** Dirección General Archivo Nacional  
**SUBFONDO NIVEL 1:** Subdirección General  
**SUBFONDO NIVEL 2:** Unidad Contraloría de Servicios

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021  
**CONFECCIONADA POR:** Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas

N° de orden	Serie o tipo documental	Original/Copia	¿Cuáles otras oficinas tienen esta serie? Señale a la par si es O / C	Contenido	Soporte	Vigencia para docs. en c/soporte		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			
				institución para la actualización y formación del personal.						
006	Expedientes de gestiones planteadas ante la Contraloría de Servicios	O	C: Usuarios, departamentos involucrados.	Incluye denuncias, sugerencias e informidades presentadas por los usuarios, así como sus respectivas respuestas y seguimientos.	Papel Electrónico	5 años	10 años	1.30 ml 110 MB	2002-2021 2019-2021	A partir del año 2019 las boletas que presentan los usuarios se gestionan a parte de los expedientes que se conforman.
007	Expedientes de planes de trabajo	O y C	O y C: Subdirección  O: STSNCS de MIDEPLAN (solo informe anual)	Anteproyecto plan presupuesto, cronogramas y planes de trabajo anuales de la unidad remitidos por la Subdirección e informes de labores mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que hace la unidad para informar el grado de avance y ejecución de las tareas.	Papel Electrónico	2 años	0 años	0.02 ml 2.32 MB	2015-2019 2019-2021	A partir del año 2020 los informes de labores de la unidad se integran a este expediente.
008	Expedientes sobre diagnósticos	O	C: CIAD, unidades del Archivo Nacional	Incluye diagnóstico de los productos de apoyo para personas con discapacidad y el cumplimiento de las acciones.	Papel	5 años	5 años	0.02 ml	2016-2017	
009	Expediente sobre la conformación de la Contraloría de	O	Ninguna	Antes de la conformación de la Unidad, esta función estaba delegada como un	Papel	5 años	10 años	0.02 ml	1997-1998	

O: Original, C: Copia, OM: Original Múltiple, P: Permanente

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**



**FONDO: Dirección General Archivo Nacional**  
**SUBFONDO NIVEL 1: Subdirección General**  
**SUBFONDO NIVEL 2: Unidad Contraloría de Servicios**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021**  
**CONFECCIONADA POR: Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas**

N° de orden	Serie o tipo documental	Original/Copia	¿Cuáles otras oficinas tienen esta serie? Señale a la par si es O / C	Contenido	Soporte	Vigencia para docs. en c/soporte		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			
	Servicios			recargo a la Asesoría Legal. Incluye correspondencia, guías para la formulación de quejas y sugerencias, entre otros.						
010	Guías de trámites	OM	OM: Departamentos involucrados	Guías de trámites que especifican los trámites que se realizan en la institución y los requisitos para llevarlos a cabo, plazos y precios si el trámite tuviera algún costo.	Papel Electrónico	P.	0 años	0.02 ml	2013-2014 2015	Permanente mientras se encuentre vigente.
011	Informes de análisis sobre medición de servicios brindados	O	O: Dirección y Subdirección General C: departamentos involucrados	Análisis que realiza la Contraloría de Servicios sobre las encuestas y estudios de usuarios.	Papel Electrónico	5 años	5 años	0.07 ml 0.98 MB	2013-2021 2019-2021	
012	Informes de control de gestiones	O	O: Subdirección General C. Dirección General	Corresponde a un reporte sobre el estado de las gestiones presentadas por las personas usuarias, donde se detalla su tramitación desde su interposición hasta la resolución final.	Papel Electrónico	5 años	0 años	0.02 ml 756 KB	2016-2021 2019-2021	
013	Informes de labores	C	O: Subdirección General y STSNCS	Informes remitidos a la Subdirección de forma mensual, trimestral, semestral y anual de la	Papel Electrónico	2 años	0 años	0.1 ml 2.32 MB	2004-2018 2019	A partir del año 2020 los informes de labores de la unidad se integran

O: Original, C: Copia, OM: Original Múltiple, P: Permanente

**TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**



**FONDO: Dirección General Archivo Nacional**  
**SUBFONDO NIVEL 1: Subdirección General**  
**SUBFONDO NIVEL 2: Unidad Contraloría de Servicios**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021**  
**CONFECCIONADA POR: Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas**

N° de orden	Serie o tipo documental	Original/Copia	¿Cuáles otras oficinas tienen esta serie? Señale a la par si es O / C	Contenido	Soporte	Vigencia para docs. en c/soporte		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			
				Unidad; además del informe anual que se remite a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios en MIDEPLAN.						al expediente de planes de trabajo.
014	Informes de recomendaciones sobre atención y servicio	O	O: Dirección y Subdirección General C: departamentos involucrados	Seguimiento sobre las recomendaciones derivadas de las gestiones interpuestas por las personas usuarias y de los análisis de encuestas y estudios de usuarios.	Papel Electrónico	5 años	5 años	0.02 ml 732 KB	2016-2021 2019-2021	
015	Informes de verificación sobre guía de trámites	O	O: Unidad de Planificación, Dirección y Subdirección y General.	Se verifica que la guía de tramites este publicada y visible en cada unidad para los usuarios y que contemple el cumplimiento de los plazos.	Papel Electrónico	5 años	5 años	0.02 ml 336 KB	2014-2021 2019-2021	
016	Normativa jurídica interna y externa	O y C	O y C: ente emisor	Normativa general y/o específica para la Contraloría (leyes, reglamentos, directrices, manuales de procedimientos, etc), como insumo para atender sus competencias.	Papel Electrónico	P.	0 años	0.2 ml 728 KB	2001-2020 2019-2020	Permanente mientras se encuentre vigente.
017	Registros de correspondencia	O	Ninguna	Libros de correspondencia enviada y recibida de la Unidad de Contraloría de	Papel Electrónico	5 años	10 años	0.02 ml 233 KB	2006-2016 2016-2021	

O: Original, C: Copia, OM: Original Múltiple, P: Permanente

## TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS



**FONDO:** Dirección General Archivo Nacional  
**SUBFONDO NIVEL 1:** Subdirección General  
**SUBFONDO NIVEL 2:** Unidad Contraloría de Servicios

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 23 de marzo 2021, sesión CISED 03-2021  
**CONFECCIONADA POR:** Daniela Romero Solano y Sofía Irola Rojas

N° de orden	Serie o tipo documental	Original/Copia	¿Cuáles otras oficinas tienen esta serie? Señale a la par si es O / C	Contenido	Soporte	Vigencia para docs. en c/soporte		Cantidad	Fechas extremas	Observaciones
						Oficina	Archivo Central			
				Servicios. Incluye la plantilla de Excel que se genera desde el año 2016.						

---

**Jaqueline Ulloa Mora**  
 Contralora de Servicios

---

**Sofía Irola Rojas**  
 Presidente Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos