

Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral

Unidad de Gestión Documental

MAPA DE SERIES DOCUMENTAL

Tipo de proceso	ID_proceso	Proceso	ID_Subproceso	Subproceso	ID_clasificación	Serie documental	Descripción	Tipo documental	Unidad responsable
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.1	Lineamientos	Lineamientos desarrollados para regular el quehacer institucional.	Lineamiento	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.2	Expediente de lineamientos internos de la unidad	Lineamientos internos, para regular diferentes actividades en los diferentes niveles de gestión de CEN-Cinai. Puede estar compuesto por: Antecedentes, el lineamiento o procedimiento, informes, seguimientos, evaluación, monitoreo, capacitaciones inducciones alrededor de la implementación de estos.	Lineamientos, afiches, volantes, informes	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.3	Procedimientos	Procedimientos desarrollados para regular el quehacer institucional.	Procedimiento	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.4	Expediente de procedimientos internos de la unidad	Procedimiento internos, para regular diferentes actividades en los diferentes niveles de gestión de CEN-Cinai. Puede estar compuesto por: Antecedentes, el lineamiento o procedimiento, informes, seguimientos, evaluación, monitoreo, capacitaciones inducciones alrededor de la implementación de estos.	Procedimiento, afiches, volantes, informes	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.5	Circular de Dirección Nacional	Documento mediante el cual se comunica una noticia, información o evento de interés institucional dirigido a las unidades y funcionarios de CEN-Cinai.	Circular	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.6	Directrices	Instrucción emitida por la Dirección Nacional hacia las unidades de la institución para desarrollar diferentes acciones de acuerdo con los objetivos de CEN-Cinai.	Directriz	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.7	Informe de resultados del monitoreo y seguimiento, de la continuidad de servicios de la Dirección Nacional de CEN-CINAI en tiempos de pandemia por COVID-19	Es el monitoreo realizado acerca de los protocolos de prevención del COVID-19. Por el momento se encuentran: Órdenes sanitarias y algunos documentos.	Listas, oficios, informe, formularios	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.8	Norma Técnica	Norma técnica para regular el quehacer institucional.	Norma	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.9	Expediente de elaboración de norma técnica	Conjunto de elementos que relacionados evidencian el proceso de creación de las normas técnicas. En este expediente debe agruparse las asistencias técnicas, evaluación y seguimiento de implementación. Son expedientes ordenados por año y con un número de consecutivo.	Informes, oficios, fichas, formularios	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.10	Protocolo	Protocolo para regular el quehacer institucional, esta serie documental incluye todas las versiones en el desarrollo y optimización del mismo.	Oficios, fichas, formularios, protocolo	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica

Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.11	Expedientes de protocolo	Conjunto de elementos relacionados que evidencian el desarrollo de los protocolos institucionales u otros en alianza interinstitucional. Sirven para guiar a los funcionarios en determinado tema o actividades específicas. Ingresan los protocolos, no solo de las unidades internas sino de otras instituciones, protocolos con sus diferentes versiones. Se generan por solicitud ya sea por una articulación o solicitud de un nivel superior u otra institución. Generalmente cuando se entrega el protocolo se levanta una minuta.	Oficios, protocolo, minuta	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.12	Disposiciones	Similar al lineamiento, se elabora cuando queda pendiente algún elemento o vacío en la norma técnica, con el fin de desarrollar el mismo sin tener que modificar la norma.	Oficio	Dirección Nacional
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.2	Gestión de la comunicación	E1.2.1	Afiches	Afiches relacionados a las labores sustantivas de la Institución y programas de responsabilidad social o aquellos que reflejen la participación o cocreación de CEN-Cinal.	Afiche	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.1	Ejecución programática	Consiste en una plantilla en Excell, en la cual se incorporan los datos del informe mensual de servicios CEN-Cinal, tomados del SIAC; mediante la cual se ejecuta el análisis de seguimiento de metas.	Informe	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.2	Diagramas de flujo	Registro mediante el cual se retrata un diagrama de flujo de trabajo para evidenciar las acciones que podrían generarse en un procedimiento, pero como es tan corto se realiza solamente el diagrama de flujo.	Diagrama	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.3	Cadena de resultados	Es una técnica que se utiliza para la evaluación de resultados, cada unidad debería aplicarla para sus servicios.	Plantilla	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.4	Informes de labores de la Auditoría Interna	Informes de labores y su evaluación, se genera anualmente.	Informe	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.1	Informes de auditoría interna	Son informes de evaluación del control interno aplicado a un área en específica: Una auditoría de carácter especial, una auditoría operativa, una auditoría financiera o una auditoría de cumplimiento. Informes generados por solicitud de la Contraloría General de la República u otro ente fiscalizador, así también otros de carácter financiero, especial u operativo.	Informe, oficios, entre otros documentos que puede solicitar la auditoría.	Unidad de Auditoría Interna
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.5	FAES Formulario para la autoevaluación y supervisión del cumplimiento del procedimiento	Este formulario es una autoevaluación y supervisión de los procedimientos ejecutados por la unidad, ayuda a dar seguimiento del mismo. Este formulario podrá hallarse también en cada uno de los expedientes de procedimiento al que deba aplicarse el formulario.	Formulario	Todas las unidades
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.2	Informes de seguimientos de la Auditoría Interna	Informes de seguimiento: informes de seguimiento (al menos uno al año) que resumen el estado de cumplimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, la auditoría externa, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan. Los servicios de seguimiento también se dan con la emisión de oficios (varios durante el año) que pretenden verificar los avances de cumplimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, la auditoría externa, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.	Informe, oficios papeles de trabajo	Unidad de Auditoría Interna

Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.3	Servicios Preventivos de Auditoría (Advertencias)	La advertencia es un servicio preventivo que consiste en alertar a los órganos pasivos de la fiscalización, incluido el jerarca, sobre las posibles consecuencias de asuntos que llegan al conocimiento de la Auditoría Interna, y sobre conductas o actuaciones que podrían estar contraviniendo el ordenamiento jurídico y técnico o exponiendo a riesgo a la institución. Esta labor se ejecuta sobre asuntos de competencia de la Auditoría Interna y sin que se menoscaben ni se comprometan la independencia y la objetividad en el desarrollo posterior de sus labores.	Informe, oficios	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.4	Servicios Preventivos de Auditoría (Asesorías)	La asesoría es un servicio esencialmente constructivo y preventivo y que constituye un medio para suministrar a la administración activa un insumo que propicia la toma de decisiones mejor orientadas y apegadas al deber de probidad, al ordenamiento jurídico y técnico, a las sanas prácticas y al cumplimiento de los objetivos del control interno.	Informe, oficios	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.5	Servicios Preventivos de Auditoría para Autorización de Libros	Es un servicio preventivo de la Auditoría orientado a la autorización de los libros que utilizan las distintas comisiones y órganos colegiados tales como: Comités de apoyo de CEN-Cinai y comisiones de trabajo. Se genera una razón de apertura o cierre según corresponda (soporte papel).	Control	Unidad de Auditoría Interna
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.1	Plan Estratégico de la Auditoría Interna	Se remite a la Dirección Nacional y a la Contraloría General de la República	Plan, oficios.	Unidad de Auditoría Interna
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.6	Expedientes de proyectos	Conjunto de documentos que agrupan las acciones desarrolladas en los diferentes niveles de CEN-Cinai, en torno al inicio, desarrollo y conclusión de un proyecto. En este expediente podrán hallarse documentos como correspondencia, plan de trabajo, contratos, acuerdos de confidencialidad, propuesta de proyecto, cronogramas de actividades, afiches, volantes, adendas, presupuestos, facturas, proformas. entre otros documentos.	Oficios, contrato, informe, plan, cronograma, contrato, facturas, proforma, afiches, formularios	Dirección Nacional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.7	Estudios técnicos para reorganizaciones	Estudio que evidencia la organización de la estructura orgánica y todo cambio que responda a la consecución de los objetivos institucionales.	Informe	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.3	Gestión Operativa Institucional	E2.3.1	Planes Operativos Institucionales (POI)	Instrumento de planificación y programación de las actividades y metas establecidas anualmente. Posee la información institucional y la Matriz de Articulación Plan Presupuesto.	Informe, matriz, cronogram, anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.2	Planes Estratégicos Institucionales (PEI)	Instrumento de planificación que contiene la programación de las estrategias para dirigir a la Institución, contiene el marco filosófico institucional, objetivos estratégicos, ejes y planes de acción. Se realiza cada 5 años.	Informe, matriz, cronograma anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.3	Planes estratégicos especiales	Planes estratégicos especiales que pueden surgir de una necesidad institucional que a su vez es aprobada por la Dirección Nacional por ejemplo el índice de gestión	Informe, matriz, cronograma anexos.	Dirección Nacional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.4	Informes de seguimiento de planes estratégicos especiales	Informe de seguimiento de los planes estratégicos especiales, los cuales se realizan trimestralmente para cada uno mínimo, pero se podrían solicitar más avances.	Informe, matriz, cronograma anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.8	Informes de avance de proyecto de inversión	Informe de avance de proyecto, se incorpora en la plataforma del Banco de Proyectos de Inversión Pública de Mideplan (BPIP).	Informe, matriz, anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.4	Gestión del Control Interno	E2.4.1	Expediente de valoración del Riesgo (Sevri)	Son los planes, informes y valoraciones del riesgo, mapas de riesgo, informes de implementación, de seguimiento de la evaluación de riesgo, análisis (se registra mediante un oficio). Cada trimestre, la comisión de control interno entrega un informe mediante oficio.	Plan anual, informe, oficios.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.9	Informes de Seguimiento al Plan de Acciones de Mejora de Avance de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.	Son los informes que se realizan para el seguimiento y mejora del control interno; para la valoración del riesgo.	Informe, oficios, anexos.	Planificación Estratégica Institucional

Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.5	Informes de evaluación de los planes PEI	Informes de evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI); se genera de forma anual.	Informe, oficios, anexos.	Planificación Estratégica Institucional
	E3	Planificación Institucional	E2.3	Gestión Operativa Institucional	E2.3.2	Informes de evaluación de los planes POI	Informes de evaluación del Plan Operativo Institucional (POI); se genera de forma anual.	Informe, oficios, anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Apoyo	A2	Gestión del Recurso Humano	E2.3	Gestión Operativa Institucional	E2.3.3	Informes de labores	Documentos asociados que evidencian el desarrollo de las labores de las unidades para el cumplimiento de las metas establecidas por CEN-Cinai. La periodicidad con la que se realizan depende de cada unidad: diaria, trimestral, semestral y hasta de forma anual. Se incluyen los reportes de labores y el consolidado, además de los informes de teletrabajo.	Oficios, reporte, formulario, informe	Todas las Unidades
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.6	Informes de evaluación presupuestaria	Informes de evaluación del plan de ejecución presupuestaria. Se realizan semestralmente como mínimo.	Informe, oficios, anexos.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.4	Gestión del Control Interno	E2.4.2	Matrices de programación MAPSESI, MAPSE, MAPI	Matrices de programación para alcanzar los objetivos institucionales, estas pueden ser MAPSESI, MAPSE, MAPI de acuerdo con MIDEPLAN	Matriz	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.10	Procedimientos de las Áreas Técnicas	Procedimientos de las áreas técnicas, que reflejan el desarrollo de los procesos sustantivos de la Institución. Se consideran los manuales de la Unidad de Investigación y Vigilancia del Crecimiento y Desarrollo (UIVCD) y la Unidad de Normalización y Asistencia Técnica (UNAT) manuales para conservación según indique el CISED.	Procedimiento	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.11	Manuales de procedimientos	Manuales de procedimientos de todas las unidades a excepción de las Unidades Técnicas .	Procedimiento	Todas las unidades
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.7	Informes de avances en Planes de Acción de PEI	Informe que realiza cada unidad, en relación al cumplimiento de los objetivos planteados en el PEI. Dicho informe se envía a Planificación. Se registran en LISTS de Microsoft 365	Informe Oficio	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.8	Informe de seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Este es un documento de word con un oficio, es el consolidado de la Institución. Este es el compendio, que se mantiene en la Unidad de Planificación.	Informe Oficio	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.12	Histórico de riesgos	Documentos o registro de los riesgos detectados en años anteriores por lo que se trabaja sobre los mismos riesgos del año anterior, y se genera en el LISTS de Microsoft 365. Por respaldo también se incluye en Excell. Plantilla o formulario.	Control	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.9	Plan de Madurez	Plan que permite identificar el estado de madurez en el que se encuentra la Institución ya que proporcionan una visión global. Esta es una herramienta que forma parte de la autoevaluación del sistema de control interno.	Plan	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.4	Gestión del Control Interno	E2.4.3	Informe de resultados Sistema de Control Interno	Informe de evaluación del sistema de control interno, generalmente se realiza cada año.	Informe	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.13	Fichas técnicas de procedimientos	Son las fichas con información básica y descriptiva de los procedimientos conocido como Normas "cero".	Formulario	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.14	Ficha de indicadores	Es un formulario en el cual se recopilan los indicadores de cumplimiento y desarrollo de acuerdo con lo establecido por el INEC.	Formulario	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.15	Mapa de procesos	Mapa o estudio donde se identifican los procesos institucionales aprobados.	Mapa	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.16	Proyectos de inversión pública	Conjunto de políticas y proyectos estratégicos que las instituciones del Sector Público tienen programado ejecutar y son consistentes con las acciones definidas en el Plan Nacional de Desarrollo Por ejemplo, Expedientes de proyectos en los establecimientos CEN-Cinai (remodelaciones, construcciones, entre otros)	Contrato, oficios, informes.	Planificación Estratégica Institucional
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E1.2	Gestión de la comunicación	E1.2.2	Lineamientos para la identidad gráfica para la DNCC	Normativa que permite regular la imagen y proyección institucional.	Lineamiento	Unidad de Prensa
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.17	Análisis de amenazas naturales	Informe para detectar amenazas en el desarrollo de los proyectos de inversión pública, este es solicitado por MIDEPLAN	Informe	Planificación Estratégica Institucional

Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.18	Manuales operativos	Son los manuales que funcionan como guía de algún tema, aquí se agrupan de todas las unidades de CEN-Cinai, su diferenciación se realiza mediante metadatos.	Manuales	Todas las unidades
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.13	Políticas	Políticas desarrolladas para regular el quehacer institucional.		
Estratégico	E1	Dirección Estratégica	E1.1	Dirección Estratégica	E1.1.14	Expediente de elaboración y asesoría de la política	Expediente que documenta el proceso previo que conlleva la elaboración de la política.	Oficio, informe, política	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.10	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC)	Instrumento que articula los objetivos estratégicos de la Dirección de Información, con los objetivos de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, y cuyo objetivo es ser el marco orientador para la toma de decisiones institucionales en los procesos sustantivos, tácticos y operativos en la incorporación de las tecnologías de información y comunicación.	Plan	Dirección de Información
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.11	Expediente del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC)	Incluye los documentos que se generaron y/o recibieron en el proceso de elaboración, aprobación y oficialización del PETIC. Asimismo, la planificación anual con cronograma y se le da seguimiento en las reuniones mensuales.	Oficio, cronograma, informe, minutas	Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.2	Gestión de la Mejora Continua	E2.2.19	Expediente de Comisiones	Documentos que se generan producto del quehacer de las distintas comisiones institucionales. Entre ellos, destacan: minutas, actas, correspondencia, convocatorias, informes, instrumentos que se desarrollen por acuerdo.	Acepta diversos tipos documentales	Todas las unidades
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.12	Planes Nacionales	Son los planes nacionales que definen las metas estratégicas e indicadores, contiene: correspondencia, correos electrónicos, minutas de reuniones, rendición de cuentas respecto al plan, entre otros.	Oficios, minutas, informes, correspondencia	Unidad de Normalización y Asistencia Técnica
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.1	Aseguramiento de la efectividad	E3.1.1	Expedientes de denuncias Auditoría Interna	Expediente en el que se documenta el proceso de denuncia desde su recepción, su seguimiento hasta su resolución final.	Oficios, denuncia, formulario, informe, resolución	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.3	Servicios Preventivos	E3.3.4	Legajos de servicio de auditoría	Respaldo documental que sustententa el servicio de auditoría brindado. También conocidos como papeles de trabajo, legajo y compendio.	Permite diversos tipos documentales	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.2	Servicios de Auditoría	E3.2.1	Expedientes de denuncias penales Auditoría Interna	El orden es similar al de presuntos hechos irregulares. A raíz de las denuncias se generan diversos servicios, alguna de las denuncias podrían terminar en una denuncia penal, entonces se abre el expediente de denuncia penal. Podría haber 3 expedientes, estudio de control interno, recursos humanos, sanción administrativa y penal.	Oficios, denuncia, formulario, informe, resolución	Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.1	Aseguramiento de la efectividad	E3.1.2	Expedientes de relación de presuntos hechos irregulares	Apartir de la atención de denuncias, existe la posibilidad de que se identifiquen otros hechos irregulares, los cuales pueden determinar una relación de hechos, a partir de los informes.	Oficios, denuncia, formulario, informe, resolución	Auditoría Interna
Estratégico	E2	Planificación Institucional	E2.1	Gestión Estratégica Institucional	E2.1.13	Planes e informes de labores presentados a la Secretaría Técnica de Contraloría de Servicios.	Se emite el plan anual de acuerdo con el formato de la Secretaría Técnica y se realiza un informe de la ejecución de ese plan. La unidad se deja la copia y remite el original.	Plan, informe	Unidad de Atención al Cliente y Auditoría de Servicios
Estratégico	E4	Gestión de Servicios	E4.1	Atención de quejas	E4.1.1	Informes de mejora o recomendación	Informes a través de los cuales se emite la opción de mejora; asimismo se genera un oficio general con recomendaciones de diferentes situaciones reportadas.	Oficio, informe	Unidad de Atención al Cliente y Auditoría de Servicios
Estratégico	E4	Gestión de Servicios	E4.2	Atención de quejas	E4.1.2	Encuestas de servicios	Anualmente se aplica una encuesta de satisfacción de servicios brindados en establecimientos CEN.Cinai.	Formulario	Unidad de Atención al Cliente y Auditoría de Servicios
Estratégico	E4	Gestión de Servicios	E4.2	Atención de denuncias	E4.2.1	Expediente de denuncias de atención de cliente	Conjunto de documentos que evidencian el proceso de denuncia, desde su inicio hasta su fin. Por lo que puede contener el formulario de denuncia, informe de denuncia o investigación, correo electrónico, criterio legal, resolución entre otros.	Formulario, criterio legal, informe, resolución, correo electrónico.	Unidad de Atención al Cliente y Auditoría de Servicios

Estratégico	E4	Gestión de Servicios	E4.2	Atención de denuncias	E4.2.2	Informes sobre estado de denuncias	El seguimiento se lleva en una hoja de cálculo Excell . También, se reporta mediante oficio como se resolvió el caso. Seguimiento y resolución, son dos partes.	Informe, formulario	Unidad de Atención al Cliente y Auditoría de Servicios
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.1	Aseguramiento de la efectividad	E3.1.3	Informe de autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna	Informe que realiza la AI para autoevaluar la calidad de los servicios brindados.	Informe, oficio, formulario	Unidad de Auditoría Interna
Estratégico	E3	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión Institucional	E3.1	Aseguramiento de la efectividad	E3.1.4	Planes de trabajo de la Auditoría	Plan de trabajo que desarrollará la Auditoría cada año, el cual remite a la Contraloría General de la República y a la Dirección Nacional.	Plan	Auditoría Interna