

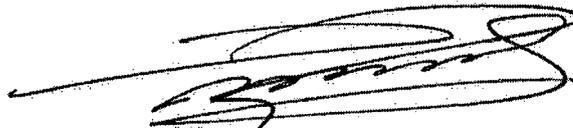


DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

(CÓDIGO: INUGDA06, VERSIÓN: 01)

Aprobado:



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha: 28 OCT 2022

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01

Elaboró:


 Sergio Antonio García-Correa
 Director Centro de Solución de Controversias

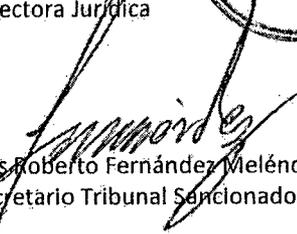



 Lucrecia Georgina Fuentes de Olayo
 Directora de Descentralización



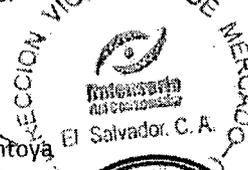

 Paula Elena Olivares
 Directora Jurídica

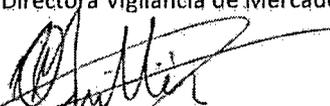



 Luis Roberto Fernández Meléndez
 Secretario Tribunal Sancionador

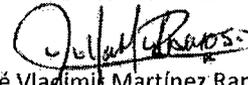



 Diana Verónica Burgos de Montoya
 Directora Vigilancia de Mercado

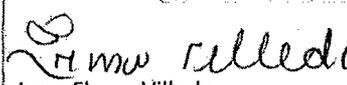



 Otto Mauricio Guillen Salvador
 Gerente de Atención Virtual




 Josué Vladimír Martínez Ramos
 Técnico Jurídico de la Dirección Jurídica




 Irma Flores Villeda
 Oficial de Gestión Documental y Archivo

Revisó:


 Oscar Joaquín Ortiz Montaña
 Director de Administración.




 Hazel Linnette Montes Iraheta
 Técnica de Gestión de la Calidad




 Carlos Alberto Heitez Fuentes
 Jefe de Planificación y Calidad



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</small>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 20

1. BASE LEGAL

Ley de Acceso a la Información Pública, artículos del 40 al 44.

Lineamiento 1: para la creación del sistema institucional de gestión documental y archivos de acceso a la información pública del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Lineamiento 4: para ordenación y descripción documental de acceso a la información pública del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Lineamiento 7: para la conservación de documentos del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Ley de Protección al Consumidor: artículos 98 y 102.

Código Procesal Civil y Mercantil: artículos del 160-168.

Ley de Procedimientos Administrativos: artículo 91 y 92.

2. OBJETIVO

Conformación y resguardo de expedientes con su debida foliación, mediante el establecimiento de los requisitos y pasos a seguir en los Centros de Solución de Controversias, Direcciones, Gerencias, Unidades y en el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor que, en el ejercicio de sus atribuciones, deban formar expedientes, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 102 de la Ley de Protección al Consumidor. Ello, a efecto de contar con expedientes completos como evidencia y garantía de la legalidad en las actuaciones y transparencia de la gestión institucional.

3. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Este instructivo sustituye a la NODJUR001 Norma de Conformación y Foliación de Expedientes V02.

4. RESPONSABLE

El(La) responsable de aplicar este documento normativo es el personal que se desempeña en el Tribunal Sancionador, Centros de Solución de Controversias, Dirección de Vigilancia de Mercado, Dirección Jurídica y cualquier otra unidad operativa permanente o temporal de la Defensoría del Consumidor, que deba conformar expedientes de procedimientos sancionatorios o de solución álna de conflictos, así como de actuaciones relacionadas con dichos procedimientos o que se sometan al conocimiento de tribunales administrativos o judiciales.

5. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Archivo de gestión: Los archivos de gestión, son los creados por las unidades productoras o generadoras para resguardar los documentos, en su fase activa, que sustentan las actividades diarias de la institución. Es deber de cada unidad productora o generadora organizar su documentación y hacer un uso correcto de los documentos bajo normas dictadas por la UGDA.

Es el archivo que se encuentra en cada oficina, por lo general, el ciclo de vida útil de estos documentos ronda entre uno y cinco años, dependiendo de la duración del trámite hasta que ha sido concluido y los plazos que se le otorguen para su conservación, por lo que en algunos documentos su vida útil puede ser mayor a cinco años.

Archivo especializado: Son de gestión y es el encargado de mantener bajo medidas especiales de protección documentos que cuentan con información confidencial y requieren un manejo adecuado para su correcta administración. El archivo especializado está conformado por documentos propios del servicio prestado por la institución y documentos de carácter reservado (Datos personales).

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 20

Documentos informativos-auxiliares: Conjunto de documentos que han sido recopilados para servir de ayuda a la gestión administrativa. Pueden ser publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, manuales, leyes, copias de escritos remitidos por otras oficinas que se conservan por su función informativa, etc.

Documentos de archivo: Son todos aquellos (documentos) producidos por las personas particulares y por las instituciones públicas o privadas en cumplimiento de una función administrativa, legal o fiscal.

Documentos de valor permanente: indispensables para la entidad de origen o para otras entidades, usados para investigaciones.

Documentos de valor temporal. Por su contenido dejan de ser imprescindibles y sin trascendencia. Carecen de valor al cumplirse su fin, jurídico, fiscal, contable, legal, administrativo y otros que los originaron.

Expediente: Conjunto ordenado de documentos, y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución técnica y administrativa, así como a las diligencias encaminadas a ejecutarla. También es conocido como Unidad Documental Compuesta porque posee varios tipos documentales relacionados a una función específica.

Foliar: Numerar correlativamente las hojas o folios de un expediente.

Folio: Hoja de papel que forma parte de un expediente y que ha sido enumerada.

Folio frente: Primera cara de un folio; la que se numera.

Folio vuelto: Segunda cara de un folio, la cual no se numera.

Fondo documental. Conjunto total de documentos o archivos reunidos por una institución en el ejercicio de sus actividades y funciones.

Principio de Orden Original: Principio que establece que los documentos de archivo deberán ser conservados de acuerdo al orden que le dio la institución, organismo o área productora, esto quiere decir que esta debe reflejar sus actividades reguladas de conformidad a este instructivo.

Rectificación de número de folio: Acción de corregir el número de folio erróneo, mediante el trazo de una línea oblicua sobre el número, anotando a la par el número de folio correcto.

Referencia: Combinación de números que identifican un expediente.

Selección documental. Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, con base a los cuales se formulará la Tabla de Plazos de Conservación Documental.

Serie documental. Está constituida por los documentos producidos o recibidos de una oficina o Unidad Administrativa en cumplimiento de sus funciones, que tienen el mismo tipo documental o se refieren a un mismo asunto, y que son archivados, conservados, utilizados, valorados, transferidos o eliminados como Unidad.

Tipo documental: Es la unidad documental mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento y que son parte en los expedientes.



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantiza su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas colgantes, cajas de archivo, cartapacios y folder de palanca.

Unidad documental. Elemento básico de una serie documental que puede estar constituido por un sólo documento o por varios que forman un expediente.

Valoración documental. Labor intelectual por la que se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

Valores primarios. Son el conjunto de documentos que tienen vigencia legal y administrativa, es decir sirven para ordenar algo, para informar, para probar o como apoyo a la toma de decisiones. Estos documentos se localizan en la fase activa o de gestión.

El valor primario engloba una gran cantidad de valores: administrativo, contable, fiscal, jurídico, legal, informativo y otros.

Valor administrativo. Es aquel valor que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de procedimientos y actividades.

Valor contable. Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de ingresos, egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

Valor fiscal. Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

Valor informativo. Es el valor que presentan los documentos cuando sirven de instrumento de información para el usuario, para la entidad, y como fuente de investigación política, económica y social, etc.

Valor jurídico. Es el que deriva derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho.

Valor legal. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

Valores secundarios. Es el valor que tiene un documento (serie o grupo) para la investigación o historia, una vez agotado el interés administrativo – legal que representa para la entidad productora. Este valor se caracteriza por la utilidad social que contiene la información con fines de investigación y consulta pública. Este engloba los siguientes valores: científico, histórico, artístico y literario.

Vigencia documental. Período durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 20

6. PASOS

6.1. Conformación de expedientes

- 6.1.1. Toda Unidad Organizativa de la Defensoría que tenga dentro de sus funciones la tramitación de casos de controversia de consumo, procesos técnicos y administrativos, debe conformar un expediente para cada proceso técnico y administrativo bajo su cargo.
- 6.1.2. Los expedientes se deben conformar una vez que se cuenta con todos los requisitos mínimos que se exigen para iniciar un procedimiento.
- 6.1.3. El(La) funcionario(a) responsable del procedimiento o quien el(la) Jefe(a) designe, debe conformar los expedientes dentro de un fólder, cartapacio o carpeta, rotulándolo y estableciendo datos que permitan identificarlo de manera única entre los demás.
- 6.1.4. La persona responsable de abrir el expediente por primera vez debe incorporarle una Hoja de Control del Expediente (FOUGDA020), donde se indica nombre de la unidad organizativa en donde se apertura el expediente, número de expediente, cuadro de historial donde se llevará la bitácora del documento y donde se plasmarán: fecha, acción realizada, nombre completo de el(la) funcionario(a) o funcionarios(as) responsable(s) y nombre de la Unidad Organizativa involucrada. Quedan exentas de esta obligación, las unidades organizativas en donde el control de expedientes se realiza a través de un sistema informático o el expediente es procesado de forma virtual.
- 6.1.5. El(La) responsable de conformar el expediente debe clasificar y ordenar todos los tipos documentales relacionados con una actividad, tema o asunto en particular. Los antecedentes, diligencias realizadas y resolución final, deben estar organizados en orden cronológico, es decir del más antiguo al más reciente, de acuerdo a cómo se fueron dando las acciones.
- 6.1.6. El expediente debe tener un orden riguroso de presentación, lo que significa introducir en orden cronológico los documentos que se han recibido de parte del administrado o producidos por la unidad organizativa que realice alguna acción, que tenga relación y sirva de respaldo técnico-legal al proceso y describirlo en la hoja de control del expediente de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.4.
- 6.1.7. Cada expediente podrá estar constituido por una o varias piezas, en el primer caso, el expediente no superará la cantidad de doscientos folios numerados en orden ascendente; en el segundo caso, si el expediente se conforma por dos o más piezas, cada una podrá contener un máximo de 200 folios.
- La persona responsable de tramitar el expediente deberá etiquetar cada pieza numerándolos en orden ascendente (I de IV, II de IV, III de IV y IV de IV) de manera tal que sea posible diferenciarlos. Cada cuerpo iniciando la foliación a partir del cuerpo que le precede.
- 6.1.8. No puede introducirse enmendaduras, modificaciones, entrelíneas ni agregados en los documentos firmados. En caso fuere necesario se podrán realizar modificaciones de forma, pero no de fondo, para lo cual debe existir una Autorización de Rectificación de Expediente (FOUGDA021) de el(la) funcionario(a) autorizado o el competente para ello. Dicha autorización debe ser archivada en el expediente dejando constancia detallada y expresa de la modificación y/o alteraciones realizadas, la justificación fundamentada de la misma y la notificación a las partes interesadas.
- 6.1.9. En caso de encontrarse documentos doblados o arrugados por error o accidente se debe proceder a desdoblarlos para evitar su deterioro.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 6 de 20

6.1.10. En caso de que el expediente se extravió la Unidad responsable del extravió, tiene la obligación de reconstruir el mismo a partir de las copias de respaldo que existieren y tramitar la reposición de los documentos originales según corresponda. Si en el transcurso del proceso de reposición se encuentra el expediente original se reemplaza el reconstruido.

La reposición de expediente debe ser autorizado por la jefatura de la unidad organizativa responsable del extravió. (FOUGDA022).

6.1.11. Cuando un funcionario(a) técnico(a) que haya tenido bajo su responsabilidad la foliación, conformación, tramitación y archivo de expedientes cesare en sus funciones ya sea en la Institución o por cambio de funciones, deberá hacer entrega de la totalidad de los expedientes y documentos que tenga asignados a su cargo en ese momento conforme lo indica el PTUGDA002 Procedimiento para la entrega de documentos al dejar de laborar en la Defensoría del Consumidor o cambio de funciones dentro de la Institución.

6.2. Identificación de los expedientes

6.2.1. El(La) responsable del expediente debe identificar el documento de acuerdo a lo establecido en el instructivo INUGDA001 Organización de los Archivos de la Defensoría del Consumidor.

6.2.2. Indicar como mínimo la siguiente información descrita en el numeral 6.1.4.

6.2.3. Para lograr una identificación única para los expedientes en caso de tratarse de un proceso que cuenta con referencia o por la cantidad de trámites se rige por número consecutivo de componentes; entonces, esos datos también son requeridos en la identificación posterior (carátula) del expediente y de sus componentes.

6.2.4. IDENTIFICACIÓN TRIBUNAL SANCIONADOR:

Los expedientes se identificarán por medio de un número correlativo desde su recepción en Tribunal Sancionador, el cual será asignado por el sistema informático de forma automatizada en atención al año de su correspondiente ingreso, respetándose en todos los casos el orden cronológico.

6.2.5. IDENTIFICACIÓN CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CÓDIGO ÚNICO

Estructura de código único ejemplo: 1-0801-03-22-1056, donde se cada bloque de números se detalle a continuación:

1	0801	03	22	1056
Se refiere al Tipo de Caso	Se refiere a la forma de recepción más la oficina o ventanilla externa.	Se refiere a la oficina del empleado de la Defensoría del Consumidor que registra la atención.	Año de atención	Correlativo de la Oficina
Ver Tabla No.1	Ver Tabla No.2 y 3	Ver Tabla No. 4		

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 7 de 20

El código único, se leería de la siguiente manera: Es una Denuncia Individual; la forma de recepción: Ventanillas descentralizadas de Gobernación de Sonsonate; fue atendida por Centro de Solución de Controversias de la Oficina Regional Santa Ana; año 2022 (dos mil veintidós) y el correlativo de la atención es 1,056 (mil cincuenta y seis).

Tabla No. 1

Código Caso	Descripción
1	Individual
2	Colectivo de Interés Colectivo
3	Colectivo de Interés Difuso
4	Gestión
5	Derivación
6	Asesoría

Tabla No. 2

Sufijo	Forma de Recepción
1.	N/A
2.	Verbal
3.	Escrita
4.	Telefónica
5.	Córeo Electrónico
6.	Atención en línea
7.	Fax
8.	Punto de atención
9.	Ventanillas descentralizadas
10.	Gobernaciones Departamentales
11.	Mensaje de voz
12.	Web Consumidor
13.	Unidad de transparencia
14.	Avisos de Infracción Web
15.	Ventanilla Virtual

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01

16.	Red Social Twitter
17.	Red Social Facebook
18.	Llamada temprana
19.	Chat
20.	TD Soyapango
21.	TD Cuscatlán
22.	TD Sonsonate
23.	TD San Vicente
24.	TD Usulután
25.	TD Cabañas
26.	TD Chalatenango
27.	WhatsApp
28.	TD La Paz
29.	TD Ahuachapán
30.	TD Morazán
31.	TD La Unión
32.	TD Centro de Gobierno San Miguel
33.	TD Ciudad Mujer San Miguel
34.	econsumer
35.	Red Social Twitter Presidencia
36.	Operadora automática
37.	Denuncia 910
38.	Comentario o sugerencia web
39.	Llamada FIREMPRESA
40.	Ventanilla Virtual
41.	Atención por Cita
42.	Modulo Rápido de Avisos
43.	Punto Atención - Cita
44.	Kiosko Virtual

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 20

Tabla No. 3

Sufijo	Ventanilla / Oficina
01	Gobernación de Sonsonate
02	Gobernación de Usulután
03	Gobernación de Morazán
04	Gobernación de Ahuachapán
05	Gobernación de La Unión
06	Zacamil, Mejicanos
07	Soyapango
08	Gobernación de San Miguel
09	Gobernación de Chalatenango
10	Gobernación de Cuscatlán
11	Gobernación de Cabañas
12	Gobernación de San Vicente
13	Gobernación de La Paz
14	Colón, La Libertad
15	Usulután
16	Santa Ana
17	San Martín
18	San Miguel
19	Morazán
20	TD Sonsonate
21	TD Cuscatlán
22	TD San Vicente
23	TD Usulután
24	TD Cabañas
25	TD Soyapango
26	Lourdes, Colón
27	Mejicanos
28	TD Chalatenango
29	TD Soyapango
30	TD La Paz
31	TD Ahuachapán
32	TD Morazán
33	TD La Unión
34	TD Centro de Gobierno San Miguel

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 10 de 20

35	La Palma, Chalatenango
36	TD San Miguel
37	CONAMYPE San Salvador
38	CONAMYPE San Miguel
39	CONAMYPE Santa Ana
40	Kiosko Los Ángeles
41	Kiosko Houston
42	Kiosko New York
43	Kiosko San Francisco
44	Kiosko Chicago
45	Kiosko Silver Spring
46	Kiosko Maryland
47	Kiosko Madrid
48	Kiosko Milán
49	Kiosko Toronto

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 11 de 20

Tabla No. 4

Sufijo	Unidad	Oficina
1.	Centro de Solución de Controversias	Oficina San Salvador
2.	Centro de Solución de Controversias	Oficina Regional San Miguel
3.	Centro de Solución de Controversias	Oficina Regional Santa Ana
4.	Centro de Solución de Controversias	Oficina Plan de La Laguna
5.	Tribunal Sancionador	Oficina Sede Colonia Escalón
6.	Centro de Solución de Controversias	Oficina Descentralizada
7.	Transparencia	Oficina Plan de La Laguna
8.	Ciudadanía y Consumo	Oficina San Salvador
9.	Ciudadanía y Consumo	Oficina Regional Santa Ana
10.	Ciudadanía y Consumo	Oficina Regional San Miguel
11.	Gerencia de Atención Virtual	Oficina Plan de La Laguna

6.2.6. **IDENTIFICACIÓN DIRECCIÓN JURÍDICA:** Se respeta el número del expediente producido por la Unidad Organizativa que apertura el expediente.

6.2.7. **IDENTIFICACIÓN DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO**

El Coordinador de cada oficina o el Colaborador Técnico asignado, separa las actas en actas de inspección con hallazgo y actas sin hallazgo, posteriormente ordena por hora y fecha de elaboración cada acta según la clasificación antes señalada, y se asignan los primeros correlativos de cada día a las actas de inspección con hallazgo y posteriormente se asignan correlativos a las actas de inspección sin hallazgo. Los correlativos en cada oficina de Vigilancia de Mercado van precedidos de las iniciales de la oficina que corresponda. En la Unidad de Inspección no se conforman expedientes, los insumos que dicha Unidad proporciona sirven para la creación de los expedientes correspondientes en la Dirección Jurídica.

Las actas para la toma de muestras de cantidad de producto en preempacado son identificadas por medio de un número de referencia único, el cual es asignado desde la recepción de la misma en laboratorio de cantidad de producto en preempacado por el analista de seguridad y calidad; este número se asigna a través de la tabulación de actas en formato ya establecido en una hoja de Microsoft Excel, de tal forma, que cuando un producto presenta hallazgo de incumplimiento, este número de referencia se mantiene en toda la conformación del expediente, hasta que sale del referido laboratorio a la Dirección Jurídica.

En la Unidad de Auditoría de Consumo no se conforman expedientes, los insumos que dicha Unidad proporciona sirven para la creación de denuncias por parte de la Dirección Jurídica y son remitidos por dicha Dirección al Tribunal Sancionador de la DC para la creación de los expedientes.

6.2.8. **IDENTIFICACIÓN GERENCIA DE ATENCIÓN VIRTUAL**

Conformara expedientes digitales, nombrados en carpeta según número de código único, en la cual se resguardarán los tipos documentales que conforme el expediente, para lo cual se considerará lo normado en el INUGDA003 Métodos de ordenación de las series documentales en los archivos de la Defensoría del Consumidor.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 12 de 20

6.2.9. Según el cúmulo de documentos que conformen un expediente, éste podrá estar constituido por varias piezas, cada una de los cuales no deberá exceder de 200 folios, que procederá de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.7.

6.3. Requisitos para foliar los documentos

6.3.1. Revisar que la documentación está en la ubicación correcta, respetando el orden cronológico de las actuaciones documentadas, de modo que esté de acuerdo a los trámites que dieron lugar a su producción, sin folios duplicados o en blanco.

6.4. Ejecución de la foliación

6.4.1. La foliación es una tarea propia de la conformación de expedientes, ya que al ser trasladado el expediente a otra unidad organizativa para la continuidad del proceso, se debe describir el contenido del expediente, así como el número de folios que lo conforman. El(la) técnico(a) responsable debe utilizar un sello foliador, lápiz, bolígrafo azul o negro para numerar.

6.4.2. **TRIBUNAL SANCIONADOR.** Los expedientes instruidos en Tribunal Sancionador, serán foliados con bolígrafo rojo, en la esquina inferior derecha del folio frente.

6.4.3. El número de folio inicia en 1, se coloca en el margen superior derecho de la cara frente del folio, de manera legible, sin enmendaduras, sobre el espacio en blanco y sin alterar textos, membretes, sellos originales entre otros, procurando conservar la integridad de la información. De no existir espacio en blanco en el margen superior derecho se colocará en el margen superior al centro, en el margen inferior derecho o en el margen inferior al centro, según se tenga el espacio en blanco, procurando conservar la integridad de la información.

6.4.4. Se inicia en la primera hoja útil del documento: (No en la carátula) y las demás serán foliadas en forma correlativa, de manera consecutiva; es decir, sin omitir ni repetir números, según se hayan acumulado los documentos, formando un solo cuerpo. No foliar utilizando números con el adverbio bis, excepcionalmente podrá realizarse mediante autorización escrita del jefe inmediato superior, quien deberá dejar constancia de las razones que lo justifican, de acuerdo al FOUGDA023 Rectificación de números de folio.

6.4.5. En el caso de que se formara más de un cuerpo del mismo expediente, la foliación se ejecuta de forma tal que la segunda sea la continuación de la primera, guardando siempre el orden cronológico congruente con los procedimientos y actuaciones que se dieron a lo largo del proceso. Además, se debe dejar escrito en la Hoja de Control del Expediente (FOUGDA020), dicha información.

6.4.6. La numeración del expediente debe seguir un orden cronológico, de manera tal que los documentos más antiguos (salvo que aparezcan adjuntos a un acto procedimental posterior) tengan la numeración más baja y viceversa.

6.4.7. Los traslados de documentos, memorando u hojas de ruta o trámite, que estén numeradas, fechadas y contengan disposiciones debidamente firmadas por los(las) funcionarios(as) competentes tendrán el número de folio que les corresponde.

6.4.8. Los planos, mapas, dibujos, etc., que se encuentren tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. En la Hoja de Control del Expediente (FOUGDA020), se debe

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>REPUBLICA DE EL SALVADOR</small>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 13 de 20

dejar constancia de las características del documento foliado: tamaño, colores, título, asunto, fechas y otros datos que se consideren pertinentes. Si se opta por separar este material se dejará constancia mediante nota o memorando a su lugar de destino y en este se indicará la procedencia en la Hoja de Control del Expediente (FOUGDA020).

- 6.4.9. Los archivos electrónicos contenidos en dispositivos de almacenamiento electrónico (USB, CD, DVD), deben ser adheridos a una página, la cual será numerada en un solo folio. En la Hoja de Control del Expediente (FOUGDA020), se debe dejar constancia del contenido de la unidad de almacenamiento electrónico.
- 6.4.10. Cuando se encuentren varios documentos de tamaño pequeño adheridos a una hoja, a ésta se le escribe su respectivo número de folio.
- 6.4.11. Las fotografías se folian cada una en la cara vuelta, utilizando un sello foliador o lápiz de mina negra y blanda, tipo HB o B. En la hoja de control del expediente (FOUGDA020), se debe dejar constancia de las características del documento follado: tamaño, color, título, asunto, fecha y otros que se consideren pertinentes. Si una o varias fotografías se encuentran adheridas a una hoja o impresas en una hoja, a ésta se le escribirá su respectivo número de folio, dejando constancia en la hoja de notas del expediente (FOUGDA020). Si se opta por separar este material se hará el correspondiente cruce de referencia para dejar constancia de su existencia.
- 6.4.12. En caso de unidades de conservación (copiadores, legajos, piezas, libros de contabilidad, etc.) que ya vienen empastados, foliados y/o paginados de fábrica, se respeta la numeración sin necesidad de foliar a mano o sello foliador. Se debe registrar la hoja de control del expediente (FOUGDA020), la cantidad de folios que contiene.
- 6.4.13. Para el caso de unidades documentales que se generan foliadas por impresora, se dejará esta foliación, siempre y cuando en una unidad de conservación todas las hojas estén foliadas de igual manera, caso contrario, cuando haya más de una hoja que no esté foliada por impresora, deberá foliar toda la unidad de conservación para formar un solo cuerpo.
- 6.4.14. Cuando un expediente en tránsito no sufra modificaciones en el correlativo de su foliado, más que la adición de otros folios al final, deberá continuarse su foliado consecutivo en el margen superior derecho de la cara frente del folio, en el mismo sentido del texto. En caso de modificarse su correlativo por haberse reconfigurado en su orden la estructura del expediente, por separación o desglose de folios, deberá trazarse una línea oblicua sobre los números de folios existentes y foliarse nuevamente el expediente a partir del número 1 en el margen inferior derecho de la cara frente del folio con la finalidad de identificar el último foliado.
- 6.4.15. Si por los sucesivos follados de copias, certificaciones y documentos agregados al expediente, los márgenes superiores derechos estuvieren saturados de caracteres numéricos, alfanuméricos, sellos o distintivos, deberá trazarse una línea oblicua sobre los números de folios existentes y a continuación foliarse nuevamente el expediente a partir del número 1 en la parte central del margen superior o inferior según convenga teniendo prelación siempre al margen superior con la finalidad de identificar el último foliado.

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 14 de 20

6.5. En caso de errores en la foliación

- 6.5.1. Si se coloca un número de folio erróneo, se debe rectificar trazando una línea oblicua sobre el número de folio incorrecto, colocar el número correcto a la par y dejar constancia mediante hoja de rectificación de números de folio (FOUGDA023).
- 6.5.2. En caso de los expedientes que, sin ser reestructurados en su totalidad, contengan documentos foliados que han sido reubicados y, por consiguiente, alteran el orden de los folios del expediente del que fueron extraídos como al que se agregan, se deberá:
- a) Realizar la rectificación de los números del folio anotando la acción en la hoja de rectificación de números de folio (FOUGDA023).
 - b) Trazar una raya oblicua sobre el número y anotar cerca el número de folio correcto.
- 6.5.3. Cuando los errores en la foliación se detecten en otras unidades de la Defensoría:
- a) Si a discreción de la unidad organizativa receptora es un expediente de una condición especial, de prioridad o de urgencia, deberá hacerse responsable de la rectificación de número de folio (FOUGDA023) y comunicarlos a la Jefatura de la oficina que incumple.

La Unidad organizativa receptora, agregará al final del documento o expediente la constancia (FOUGDA023) señalando los errores detectados en la foliación, el(la) funcionario(a) quien detecto el error incluirá la fecha, su nombre, apellidos y el cargo, autorizado por el jefe de la unidad organizativa. Esta constancia será foliada con el número que le corresponde y se continuará el proceso.

- b) En caso contrario, por medio de la hoja de devolución de expediente por error en la conformación (FOUGDA024), o memorando se comunica la devolución del expediente a la entidad de origen para que regularice su conformación.

7. REGISTROS

- FOUGDA020 Hoja de control del expediente
- FOUGDA021 Autorización de rectificación de expediente.
- FOUGDA022 Autorización de reposición de expediente.
- FOUGDA023 Rectificación de números de folio.
- FOUGDA024 Devolución de expediente por error en la conformación.



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>REPUBLICA DE EL SALVADOR</small>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 15 de 20

8. ANEXOS

ANEXO 1 HOJA DE CONTROL DEL EXPEDIENTE



HOJA DE CONTROL DEL EXPEDIENTE

Nombre Unidad Organizativa _____

Número de Expediente: _____

Fecha de acción realizada	Anotaciones, referencias, estado del trámite, documentos u otras especificaciones en otros soportes	Responsable	Nombre Unidad Organizativa

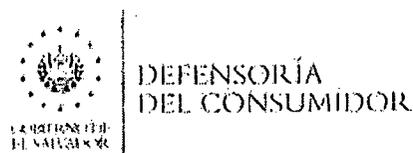
FOUGDA020 VERSIÓN 01

FOUPYC001 VERSIÓN 06



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 16 de 20

ANEXO 2 AUTORIZACIÓN DE RECTIFICACIÓN DE EXPEDIENTE



AUTORIZACIÓN DE RECTIFICACIÓN DE EXPEDIENTE

En (nombre de la Unidad Organizativa) a las _____ horas del día _____ de (nombre del mes) de dos mil _____.

Se hace saber que en el expediente número _____ que contiene (cantidad de folios), se observa lo siguiente _____

Con base a la normativa para la organización del archivo especializado por medio del presente se AUTORIZA su rectificación en el sentido siguiente: (introduciendo enmendadura, modificación, entrelíneo, modificación) _____

RESPONSABLE

AUTORIZADO

FOUGDA021 VERSIÓN 01

FOUPYC001 VERSIÓN 06



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR <small>GOBIERNO DE EL SALVADOR</small>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 17 de 20

ANEXO 3 AUTORIZACIÓN DE REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE



AUTORIZACIÓN DE REPOSICIÓN DE EXPEDIENTE

En (nombre de la Unidad Organizativa) a las _____ horas del día _____ de (nombre del mes) de dos mil _____.

Considerado que (EXPLICAR LA SITUACIÓN)

_____, Razón por la cual esta oficina no cuenta con el expediente original número _____.

Con base a la normativa para la organización del archivo especializado por medio del presente se AUTORIZA su reposición con los documentos de respaldo que se anexan.

AUTORIZA

FOUGDA022 VERSIÓN 01



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 18 de 20

ANEXO 4 RECTIFICACIÓN DE NÚMEROS DE FOLIO



RECTIFICACIÓN DE NÚMEROS DE FOLIO

En (nombre de la Unidad Organizativa) a las ____ horas del día ____ de (nombre del mes) de dos mil ____.

Se notifica que se da por recibido el expediente número _____, que consta de ____ folios, procedente de nombre de la unidad organizativa; y que se ha sometido al examen previo de sus requisitos de forma y se observa error en la numeración de folios _____ a folios _____.

Con base a la normativa para la organización del archivo especializado por medio del presente escrito, ORDENESE su rectificación en el sentido siguiente: _____.

RESPONSABLE DE LA ACCIÓNAUTORIZADO

FOUGDA023 VERSIÓN 01

FOUPYC001. VERSIÓN 06



 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: INUGDA006	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 19 de 20

ANEXO 5 DEVOLUCIÓN DE EXPEDIENTE POR ERROR EN LA CONFORMACIÓN

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

DEVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR ERROR EN LA CONFORMACIÓN

En (nombre de la Unidad Organizativa) a las _____ horas del día _____ de (nombre del mes) de dos mil _____.

En vista de que el Expediente número _____, que consta de _____ folios, remitido a esta unidad organizativa por medio del memorando número _____ de fecha _____, ha sido observado, detectándose que no está debidamente foliado y conformado, por lo que se devuelve el expediente para que realice la conformación y/o foliación debida, con el fin de poder continuar con el proceso.

RESPONSABLEENTERADO

FOUGDA024 VERSIÓN 01

FOUPYC001 VERSIÓN 06



