



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

PLAN INTEGRADO DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta

Presidente

Defensoría del Consumidor

Diciembre de 2023



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Contenido

1	Generalidades	3
	1.1 Antecedentes	3
	1.2 Alcance	4
	1.3 Objetivo General	4
	1.4 Objetivos Específicos	4
	1.5 Acciones a ejecutar	5
2	Prevención de emergencia y atención de desastres	5



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



1. Generalidades

1.1. Antecedentes

La Defensoría del Consumidor es una institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y en lo presupuestario. Es una institución creada a partir de la Ley de Protección al Consumidor, emitida en agosto de 2005, la cual tiene como objeto y finalidad “proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores”.

La Ley de Protección al Consumidor (LPC) ha sido reformada en varias ocasiones, lo que ha permitido fortalecer el rol asignado en las competencias y responsabilidades, que dio como resultado la ampliación de facultades a los órganos de su estructura, para ejercer mejor sus funciones y defender de forma más efectiva los derechos de las personas consumidoras.

En el desarrollo de las funciones se producen documentos como resultado de la atención a las personas consumidoras, así como registros administrativos, contable, financiera, jurídica y técnica, lo que constituye el acervo documental de la institución, documentos que con el soporte de una normativa de gestión documental, son procesados a manera de contar con un archivo físico y digital con el fin último de asegurar la conservación, preservación, resguardo, consultas y destrucción física de los mismos de acuerdo a la establecido en la tabla de plazo de conservación documental.

Con el firme propósito de asegurar el resguardo adecuado a la documentación producida y recibida en la Institución, se genera este Plan Integrado de Conservación Documental, el cual establece regulaciones a seguir para la adecuada administración documental desde su generación hasta su disposición final.

1.2. Alcance

El Plan Integrado de Conservación Documental proporciona las recomendaciones técnicas para las actividades de conservación al acervo documental de manera adecuada y evitar el deterioro de los documentos de archivo, así como controlar las posibles afectaciones que pueden presentar en los soportes documentales físicos y digitales, a los cuales se les debe garantizar su conservación a largo plazo, aplicándoles las mejores técnicas procedimentales para la conservación de los soportes, evitando de esta manera, la materialización de posibles riesgos que generen deterioro o pérdida de información.

El presente Plan debe ser coordinado por el personal de la Unidad de Gestión Documental y Archivos, personal encargado de archivo de gestión y especializado y por personal de los diferentes Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (CSSO) de la Institución.

1.3. Objetivo

Establecer lineamientos para la conservación de los documentos oficiales en soporte físico y digital; en la Defensoría del Consumidor, desde el momento de su producción, vida útil, tiempo de conservación y disposición final, dando cumplimiento a los artículos 40 - 42 de la Ley de Acceso a la Información Pública en los cuales se otorga la autoridad al Instituto de Acceso a la Información Pública de emitir lineamientos para normar el proceso de gestión documental y archivos en El Salvador.

1.4. Objetivos Específicos

- Resguardo de la documentación producida y recibida por la Defensoría del Consumidor, en condiciones que garanticen la disposición de la información.
- Inspeccionar y mantener los sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas, a fin de reducir el riesgo de deterioro físico, químico o biológico que pueda generarse a las áreas de depósito, mobiliario y documentación.
- Controlar los agentes biológicos de las áreas de depósito y trabajo y, en el caso de encontrar documentación afectada, desarrollar acciones necesarias para garantizar su conservación.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



1.5. Acciones a ejecutar

- Realizar el control permanente de las condiciones ambientales de los depósitos en donde se alberga los archivos de gestión, especializado y el archivo central, con el fin de identificar los niveles temperatura, humedad relativa, radiación lumínica y establecer la relación con los parámetros normalizados para garantizar la conservación de la documentación y la disponibilidad de información elaborada en soportes físicos y digitales.
- Reconocimiento del espacio para archivo de gestión, especializado y archivo central en relación con los sistemas de ventilación, fuentes de humedad, luz natural y luz artificial.
- Monitorear las condiciones ambientales de los depósitos en donde se alberga los archivos de gestión, especializado y archivo central, para identificar la relación con los rangos establecidos en el lineamiento 7 para la conservación de documentos emitido por el Instituto de Acceso a la Información Pública, y proponer las alternativas de estabilización, si son necesarias, como la instalación de deshumidificadores para disminuir la humedad relativa o proponer métodos de ventilación natural.

2 Prevención de emergencia y atención de desastres

En este apartado se definen acciones de mitigación, reacción y recuperación ante eventos inesperados, con el propósito de controlar los factores externos que puedan causar deterioro o daños irreversibles al acervo documental de la Defensoría del Consumidor.

Las acciones de prevención y reacción, en caso de desastre, deberían ser incluidas dentro del plan de capacitaciones de la Institución con carácter obligatorio a las personas que administran archivos de gestión y especializado.

Cumplir con lo establecido en la Norma de Conservación Documental de la Defensoría del Consumidor.

a) En el caso en el que se presente un siniestro sobre los documentos por agua, se debe reducir la humedad en el lugar en el que se resguardan los documentos, evitando sistemas de calefacción, ya que se pueden generar



hongos en los documentos durante las primeras 48 horas, por lo que se recomienda secar el material afectado dentro de ese lapso de tiempo.

Una vez neutralizada la causa del siniestro, sin tomar riesgos adicionales, se procederá a establecer la magnitud de los daños. evaluando las necesidades materiales, financiera y humanas para el trabajo de salvaguarda, recopilando la información necesaria como fotografías de los documentos y de los lugares de almacenamiento, hacer un inventario del material afectado, con el fin de conformar un expediente del siniestro y una evaluación del mismo.

Los equipos de trabajo se ponen en funcionamiento, para verificar que no hagan falta materiales de emergencia, de igual forma deben adecuar espacios para el almacenamiento temporales y la elaboración de actividades de rescate documental.

Identificar la causa de filtración o inundación, si es algún daño en la infraestructura, contactar al personal especializado para corregir el problema.

Con la ayuda de un termo higrómetro, determinar el nivel de humedad relativa y temperatura del ambiente.

Instalación de deshumidificadores para extraer la humedad del ambiente o colocar ventiladores, apuntando hacia las paredes o techo, nunca sobre los documentos.

b) En el caso de una emergencia causada por fuego se deberá coordinar el trabajo con el cuerpo de bomberos, servicios de seguridad, y la brigada de emergencias por incendio de la entidad; una vez esté controlada la emergencia y el acceso a la edificación sea seguro, se debe tener la lista de documentos vitales a salvar, la cual corresponde a la documentación de conservación permanente y de largo plazo.

Estabilizar el ambiente, en este caso, deben acatarse las medidas dispuestas por el cuerpo de bomberos para garantizar que el fuego ha sido controlado y los focos inflamables desaparecido.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Revisar y resguardar adecuadamente el material que se encuentre en buen estado o mínimamente afectado para su conservación.

Reemplazar cajas y separar la documentación en buen estado de cualquier tipo de material o sustancia que pueda ocasionar más daño.

Registrar el daño y movimiento del fondo documental, haciendo uso del inventario de archivo.

c) La documentación expuesta a un incendio debe ser evaluada por el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental, (CISED) con el objeto de establecer el valor del documento dañado o perdido a partir de la tabla de plazo de conservación documental para determinar si es necesario restaurar o reproducir la documentación afectada.

d) Un evento de origen sísmico tiene relación con daños físicos, salud, infraestructura y servicios importantes para el manejo administrativo y de conservación del acervo documental de la Institución.

La remoción de escombros debe ser inmediata a fin de minimizar el daño causado a la documentación, esta acción requiere que se realice con cuidado y con la supervisión de personal calificado, con el propósito de evitar personas lesionadas o daños adicionales al material de archivo, equipo e instalaciones.

e) Para el caso de plagas de roedores y otros animales infiltrados en los depósitos documentales del archivo central, periférico y especializado, deberá comunicarse inmediatamente a la Unidad de Logística a fin de contactar a la empresa especializada en control y exterminio de plagas.

En todas las situaciones anteriores se debe contactar expertos en restauración (si es necesario) para recuperar la información contenida en documentos medianamente afectados.

Elaborar actas debidamente diligenciadas y aprobadas por el CISED que reflejen los documentos afectados o desaparecidos a partir de los inventarios documentales de cada unidad organizativa.