



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

(VERSIÓN: 04)

Aprobado:



The signature is a complex, cursive scribble in blue ink. The stamp is circular with a blue border. The outer ring contains the text 'DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR' at the top and 'PRESIDENCIA' at the bottom. The inner circle features the national coat of arms of El Salvador, with the text 'REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMERICA CENTRAL' around it.

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

Fecha: 03 JUN 2024





DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



Elaboró:

Mario Francisco Cruz Leiva.  
Oficial de Gestión Documental y Archivos.



Revisó:

Oscar Joaquín Ortiz Montano.  
Director de Administración.



## INDICE

| Descripción  | Página |
|--|--------|
| I. ANTECEDENTES  | 1      |
| II. MARCO CONCEPTUAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS | 2      |
| i. Definiciones  | 2      |
| ii. Principios de la Política Institucional de Gestión Documental y Archivos       | 6      |
| III. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA  | 7      |
| IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN   | 7      |
| V. MARCO JURÍDICO  | 7      |
| VI. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA                             | 7      |
| VII. MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN  | 9      |
| VIII. COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS   | 10     |
| IX. IMPLEMENTACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN   | 11     |
| X. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA  | 11     |



## **POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

### **I. ANTECEDENTES**

La presente Política para la Gestión Documental y Archivos de la Defensoría del Consumidor, nace ante la necesidad de establecer procedimientos, instructivos y mecanismos con el propósito de dar seguimiento y establecer mejoras continuas al Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA); encaminado a su vez, al cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos de la institución.

El SIGDA, se implementa a partir del conjunto de lineamientos establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública, con el objetivo de establecer un grupo de normas, principios, políticas, normativas y procedimientos en la gestión de documentos y el sistema institucional de archivos de la institución; desde la creación de documentos y archivos hasta el fin del ciclo de vida del mismo o para la conservación de los mismos. Dichos procedimientos, instructivos tienen su base legal en el artículo 40 de la Ley de Acceso a la Información Pública publicada en el Diario Oficial No. 107, tomo 431 del sábado 5 de junio de 2021 y artículo 47 del Reglamento la Ley de Acceso a la Información Pública publicado en el Diario Oficial No. 175, tomo 428 del lunes 31 de agosto de 2020.

Mediante el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA), se organiza el fondo documental y se siguen las pautas que permiten hacer una mejor gestión en la generación y resguardo de los documentos producidos por las unidades administrativas y dependencias de la DC.

Es sustancial señalar la importancia de la gestión documental y su organización, dentro de la actividad institucional, pues permite administrar el ciclo vital de los documentos desde su producción, eliminación o conservación permanente; para ello, se requiere la aplicación de normativas, técnicas y buenas prácticas archivísticas. En la Defensoría del Consumidor, la gestión documental se implementa de acuerdo con la normativa vigente aprobada por el Señor Presidente y comprende, desde la generación y la organización de la información, proceso donde se realizan actividades como clasificar, ordenar y describir; así como la conservación, digitalización y finalmente establecer una adecuada selección y eliminación documental.



## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

### II. MARCO CONCEPTUAL DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

La Política Institucional de Gestión Documental y Archivos de la DC, se reconoce como el conjunto de principios, normativas y procedimientos encaminados a la planificación, manejo, organización, resguardo y acceso a la documentación producida y recibida por las unidades organizativas, desde que se originan hasta su disposición final, con el objeto de facilitar su utilización y contribuir al desarrollo del SIGDA.

El SIGDA de la DC se define como el conjunto integrado y normalizado de principios, políticas y procedimientos en la gestión de documentos. Para ello se deberá garantizar que los documentos producidos por la institución cumplan con los principios de integridad, transparencia, acceso, prontitud, igualdad y sencillez durante todo su ciclo de vida. Asimismo, se velará por la protección, recuperación y conservación de los documentos físicos y electrónicos en cumplimiento a la normativa dictada para tal fin.

#### i. Definiciones

**Archivo:** El archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte. Es el espacio físico donde se conservan (restauran, de ser necesario) y protegen los documentos, y la oficina en donde se organizan para ponerlos a disposición de los ciudadanos y de la institución misma.

**Archivo central:** Es el que recibe toda la documentación inactiva del archivo de gestión, ya que el uso de dichos documentos es esporádico o nulo, la remisión de esa documentación se realiza de forma controlada, ordenada y de acuerdo con la Tabla de Plazos de Conservación Documental.

**Archivo de gestión:** “Es el archivo que se encuentra en cada oficina, por lo general, el ciclo de vida 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 algunos documentos pueden tener un promedio mayor.



## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**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 (incluyen información confidencial).

**Archivo histórico:** Es el encargado de resguardar los documentos cuyo ciclo de vida es permanente, los documentos son resguardados debido al valor histórico cultural que tienen tanto para la institución de procedencia como para toda la sociedad.

**Cuadro de clasificación:** Es el instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada dependencia o entidad productora de los documentos. Se fundamenta en las estructuras y jerarquías administrativas de la institución con base en el organigrama funcional de la misma. La organización de los documentos se realiza de acuerdo al mismo orden en que se dividen y subdividen las diversas dependencias del organismo de procedencia, llegando hasta su grado inferior, de acuerdo con el principio archivístico de procedencia.

**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 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.

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

**Documentos informativos-auxiliares:** Conjunto de documentos que han sido recogidos 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.



## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**Fondo acumulado:** Son documentos reunidos por una entidad en el transcurso de su vida institucional sin un criterio archivístico determinado de organización y conservación. Igualmente, la documentación generada durante el periodo comprendido entre la creación de la institución hasta la fecha de la última reestructuración corresponde al concepto de fondos acumulados.

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

**Selección documental:** 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, en base a los cuales se formulará la Tabla de Plazos de Conservación Documental.

**Serie documental:** 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.

**Subfondo documental:** son las divisiones en que se ordena un fondo, las cuales, conforme al principio de procedencia, corresponden a las distintas unidades productoras de la institución.

**Tabla de Plazos de Conservación de Documental (TPCD):** Instrumento en el que consta las series y sub series de una determinada unidad productora en la cual se fijan los plazos de conservación temporales que tendrán los archivos y documentos en el archivo de gestión o archivo central. También, describe la disposición final de los mismos.

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



## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**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 común.

**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.





## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**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.

### ii. Principios de la Política Institucional de Gestión Documental y Archivos

Los principios aplicables a la Política Institucional de Gestión Documental presentada son los establecidos en el Art.4 de la Ley de Acceso a la Información Pública, siendo estos:

**Disponibilidad:** La información Institucional deberá estar al alcance de todas las personas, para lo cual se tomarán en cuenta los criterios de clasificación, establecidos por la Unidad de Acceso a la Información Pública.

**Prontitud:** La información Institucional deberá facilitarse con presteza.

**Integridad:** La información Institucional deberá facilitarse completa, fidedigna y veraz.

**Igualdad:** La información Institucional debe ser brindada sin discriminación alguna.

**Sencillez:** Los procedimientos para la entrega de la información deben ser simples y expeditos.

**Rendición de Cuentas:** Quienes desempeñan responsabilidad en el estado o administran bienes están obligados a rendir cuentas ante el público y las autoridades competentes. En este sentido la aplicación de esta política dará soporte a requerimientos relacionados con la Rendición de Cuentas Institucional.

## **POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

### **III. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

Fortalecer el sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos de la Defensoría del consumidor mediante la normalización de los procedimientos que generan y reciben archivos y documentos, la organización y el resguardo de la documentación hasta su disposición final para satisfacer las diversas necesidades informativas.

### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación de la presente Política comprende todas las unidades organizativas productoras de documentos, incluyendo Presidencia, Tribunal Sancionador, Consejo Consultivo, Unidades de Staff, Áreas Misionales y de Apoyo.

### **V. MARCO JURÍDICO**

- Constitución de la Republica de El Salvador
- Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento
- Ley del Archivo General de la Nación
- Lineamientos de Gestión Documental y Archivos del Instituto de Acceso a la Información Pública
- Normativa Nacional de Archivo
- Normas Técnicas de Control Interno de la Defensoría del Consumidor
- Normas Técnicas de Control Interno de Corte de Cuentas de la República

### **VI. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA**

**Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED):** Este Comité estará coordinado por la UGDA y será el responsable de establecer los criterios de valoración de las series documentales que produzca la institución, avalando para ello su eliminación, o bien su conservación temporal o permanente, según amerite. Sus miembros serán nombrados mediante Acuerdo de Presidencia, donde se establecerán sus funciones específicas.



## POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**Creación de documentos:** Las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor producirán o recibirán los documentos de acuerdo con su tipo documental derivado de las funciones sustantivas considerando los manuales de procedimientos establecidos.

**Clasificación y ordenación de los documentos:** Serán las unidades organizativas de la institución las responsables de organizar en archivos de gestión los documentos que produzca y reciba, sin importar su soporte, observando para ello los instrumentos elaborados y validados a nivel institucional por la UGDA y aprobados por Presidencia para la identificación, clasificación, ordenación y descripción documental.

**Descripción de los documentos:** Los documentos, ya sean físicos o electrónicos, serán descritos en el momento de su resguardo en el cuadro de Control Documental, mediante un registro que contenga una breve información descriptiva del documento y se asignará un identificador único dentro del Cuadro, conforme al Cuadro de Clasificación Documental.

**Conservación de los documentos:** La UGDA establecerá los manuales para la conservación de los documentos vinculados a la gestión documental con el objetivo de minimizar el deterioro físico y lógico de los documentos y evitar así la pérdida de la información, mediante tratamientos preventivos o correctivos. Adicionalmente, establecerá procedimientos de gestión para la digitalización de los mismos.

**Transferencias documentales:** Las transferencias documentales implican un cambio de responsabilidad en la custodia de los documentos, en el que la jefatura de la unidad organizativa entrega al archivo central el soporte documental para su resguardo, puesto que la información que contienen ya no es necesaria para el sustento de los procedimientos activos de sus respectivas unidades administrativas.

De acuerdo a lo establecido por la UGDA en la normativa de transferencia documental, todo documento enviado al archivo central debe haber sido procesado de acuerdo a los lineamientos y resguardados digitalmente en el servidor destinado para la gestión documental.



## **POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

**Valoración y eliminación de documentos:** Será el CISED el único ente autorizado para avalar y ejecutar la destrucción de los documentos, tanto físicos como electrónicos, contenidos en el Archivo Central, Archivo Periférico y Archivo Especializado. Se prohíbe la destrucción o venta de documentos oficiales por cualquier persona u oficina que no cuente con el acta autorizada por el CISED, esta actividad se coordinara con la Unidad Ambiental de la DC.

**Digitalización de documentos:** Los documentos electrónicos obtenidos producto de un proyecto de digitalización se incorporarán al archivo institucional, siguiendo los mismos procedimientos de clasificación, ordenación y descripción utilizados para los documentos físicos, sin que ello represente la destrucción o descuido en las medidas de seguridad de los documentos originales, aplicando la normativa dictada.

**Acceso a los documentos:** Los documentos que forman parte del Archivo Institucional serán de acceso público, salvo las excepciones previstas en las Leyes aplicables. La UGDA velará porque la información contenida en los archivos de gestión se encuentre debidamente organizada y disponible para su consulta.

**Sobre la gestión documental electrónica:** La UGDA, con el apoyo de la Unidad de Informática, podrán implementar proyectos de modernización de la gestión documental institucional mediante programas de gestión documental electrónica u otras tecnologías acordes con la legislación nacional e internacional en la materia.

### **VII. MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN:**

Para la operativización del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos, es la Dirección de Administración a través de la UGDA la responsable de la implementación, coordinación y seguimiento de las responsabilidades del SIGDA, y de la mejora continua del mismo. La Institución deberá fortalecer a la UGDA, proporcionándole el recurso humano a nivel técnico necesario, espacio físico adecuado, mobiliario y equipo tecnológico moderno según la capacidad financiera institucional.



## **POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

La UGDA creará procedimientos, planes, instructivos, guías, instrumentos archivísticos y otra normativa que considere necesaria para la gestión documental y archivos. La UGDA deberá capacitar a los usuarios en materia de gestión documental.

En cumplimiento a los Arts. 1 Y 2 del lineamiento 5 del Instituto del Acceso a la Información Pública, la UGDA, con apoyo de la Gerencia de Sistemas Informáticos y la Unidad de Planificación y Calidad y otras que se estime conveniente, deberán normalizar la gestión de documentos ofimáticos, formularios, plantillas y otros generados en equipo de cómputo, que contemplen medidas para la creación, circulación, reproducción y resguardo de la información.

En cumplimiento a lo establecido en el lineamiento 6 del Art. 6 de los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos del Instituto de Acceso a la Información Pública, la Gerencia de Sistemas Informáticos promoverá el uso del correo electrónico, y establecerá normas sobre la información y tipo de mensajes que pueden ser resguardados, con base a criterio de validez y fiabilidad, evitando la reproducción innecesaria de documentos en soporte físico.

### **VIII. COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

Para el cumplimiento de la presente política y demás normativas relacionadas, en cada Unidad Organizativa se designará a una persona responsable de archivo quien llevará el control en la organización de los archivos de su unidad organizativa y otros documentos que solicite la UGDA y cada Director(a), Gerente(a) y Jefe(a) brindará el apoyo a la persona designada. La UGDA, de forma anual monitoreará la implementación y cumplimiento de la normativa relacionada, en función a la disponibilidad del recurso humano que se disponga para tal fin, y del resultado del monitoreo, informará a la máxima autoridad y Direcciones responsables.



## **POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS**

### **IX. IMPLEMENTACION, MONITOREO, Y EVALAUCION**

La Dirección de Administración a través de la UGDA, establecerá mecanismos, instrumentos y procedimientos que verifiquen anualmente el cumplimiento de la presente política e informar a Presidencia los resultados; asimismo remitirá Informe de cumplimiento del SIGDA al Instituto de Acceso a la Información Pública.

La UGDA contará con el apoyo de la Unidad de Auditoría Interna para la evaluación de la implementación de la Política. Adicionalmente, por medio del monitoreo a la digitalización de documentos podrá medir el grado de cumplimiento y mejora de los procesos de gestión documental, así como de visitas a los diferentes archivos de la DC.

### **X. ACTUALIZACION DE LA POLITICA**

La UGDA revisará periódicamente esta Política documental y realizará las modificaciones que estime conveniente, tomando en cuenta los lineamientos y manuales emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

Toda modificación será sometida a la aprobación de la Presidencia.