

Consejo Salvadoreño de la Agroindustria Azucarera



CONSAA

**Manual de Normalización
de Documentos Administrativos**

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
General	4
Específico.....	4
3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
3.1 Alcance	4
3.2 Campo de Aplicación.....	4
4. Base Legal.....	4
5. Términos y Definiciones	6
6. Estilo y Estructura normalizada de Documentos	9
6.1 Consideraciones Generales de Redacción.....	9
6.2 Criterios para las normas de estilo en documentos institucionales	10
6.2.1 Aspectos de configuración generales.....	10
6.3 Criterios para la estructura normalizada de documentos institucionales	16
6.3.1 Criterios para la estructura de documentos administrativos.....	16
a)Acta.....	16
b)Carta	18
c)Informe.....	20
d)Memorándum (Nota interna)	22
e)Reporte.....	24
6.3.2 Criterios para la estructura de documentos normativos	26



1. INTRODUCCIÓN

La Normalización Documental es un aspecto que es necesario considerar, como parte de la implementación de un Sistema de Gestión Documental y Archivo Institucional. Esto debido a que unifica criterios para la práctica archivística y permite estandarizar criterios de estructura y estilo requeridos en el proceso de producción de documentos.

El Lineamiento 5 de Pautas de Gestión Documental Electrónica, elaborado por el Instituto de Acceso a la Información pública (IAIP), establece en el artículo 1 que los entes obligados, a través de la Unidad de gestión Documental y Archivos (UGDA) con apoyo de las unidades de Informática, comunicaciones, planificación y otras unidades que se estime conveniente, deberán normalizar la gestión de documentos ofimáticos, plantillas y otros de uso de oficina generados en equipos de cómputo que contemplen medidas para la creación, circulación, reproducción y resguardo de la información. Así mismo, el artículo 2 establece que se deberán establecer modelos y plantillas de documentos normalizados para todos los tipos documentales de la institución, determinando aspectos tales como el tamaño, color y fuente de la letra, ubicación de firmas y sellos, márgenes y otros elementos necesarios.

Por lo tanto, el presente manual ha sido elaborado con el objeto de cumplir con los lineamientos de Gestión Documental del Instituto de Acceso a la Información Pública y por consecuencia, con la Ley de Acceso a la Información Pública; y el cual constituye un instrumento institucional que fortalecerá la comunicación interna y externa, mediante la estandarización de las normas de estilo y de la estructura mínima que deberán contener los documentos administrativos que produzca la Institución.



2. OBJETIVOS

General

Normalizar los documentos generados por las distintas áreas organizativas del CONSAA.

Específico

Establecer reglas, normas y estándares generales en la configuración y contenido básico de los documentos que se producen en la institución, para dar fiabilidad a los mismos.

3. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1 Alcance

El presente manual de normalización de documentos administrativos, comprende la estandarización del estilo y la estructura de documentos institucionales. El estilo de un documento engloba aspectos como: la fuente de letra, tamaño, márgenes, ubicación de logos, ubicación de firmas, y las demás consideraciones que sean necesarias incluir para estandarizar la producción documental de la Institución. La estructura de un documento describe el contenido base que debe tener este, es decir, los elementos que lo conforman.

Los procedimientos de este documento están dirigidos a las Unidades organizativas del CONSAA que, de acuerdo a la Política institucional de Gestión Documental, tienen la responsabilidad de producir los documentos pertinentes a sus funciones bajo normas estandarizadas. No obstante, se generan ciertos documentos exclusivos a sus funciones y al marco legal que afecta a determinadas Unidades, por lo que se deben crear formatos propios a través de la UGDA y solicitar su apoyo cada vez que se estime conveniente.

3.2 Campo de Aplicación

El campo de aplicación de este Manual involucra a todas las dependencias del Consejo Salvadoreño de la Agroindustria Azucarera, CONSAA, que generen documentos tales como notas, informes, reportes y otros documentos administrativos.

4. BASE LEGAL

El presente documento ha sido elaborado considerando el marco legal siguiente:

a) Ley de Acceso a la Información Pública

TÍTULO IV

Administración de archivos

Capítulo Único

Funcionamiento de archivos



Artículo 42: Adecuado funcionamiento de los archivos.

b) Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública

CAPÍTULO X

Administración de archivos

Artículo 47: Expedición de lineamientos con criterios para el funcionamiento de archivos.

c) Lineamientos de Gestión Documental y Archivo

LINEAMIENTO 1

Para la creación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos

Artículo 3: Creación de políticas, manuales y prácticas.

LINEAMIENTO 1

Para la creación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos

Artículo 12: Deber de destinar los recursos necesarios para la implementación y funcionamiento del SIGDA.

LINEAMIENTO 1

Para la creación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos

Artículo 15: Lineamientos 1-8 acordes a las actividades de control de la Corte de Cuentas.

LINEAMIENTO 5

Pautas de Gestión Documental Electrónica

Artículo 2: Establecimiento de modelos y plantillas de documentos normalizados.

Pautas de Gestión Documental Electrónica

Artículo 3: Sobre la imagen institucional en los documentos debe prevalecer el escudo de la Republica.

LINEAMIENTO 9

Para las buenas prácticas del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos

Artículo 3: Sobre la responsabilidad de la UGDA de implementar el SIGDA y de normar los procesos de gestión documental.

d) Código Penal

TÍTULO XIII

CAPÍTULO II

De la Falsificación de Documentos

Falsedad Material

Artículo 283: De hacer falso o alterar un documento.



e) Ley de Procedimientos Administrativos.

TÍTULO I

Normas Generales, Derechos de la persona frente a la administración y empleo de las nuevas tecnologías.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 6 Uniformidad de documentos, expedientes y uso de formularios oficiales: Documentos y Expedientes agrupados, catalogados y archivados en función de sus características y formatos comunes.

f) Ley de los Símbolos Patrios.

TÍTULO II

Del escudo de armas, diseño y uso

Artículo 2 Escudo de Armas de El Salvador

g) Política Institucional de Gestión Documental y Archivo

Objetivos del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA-CONSAA) Art. 10.- *Establecer la normalización de los documentos para todos los tipos documentales de la institución, determinando aspectos tales como el tamaño, color y fuente de la letra, ubicación de firmas y sellos, márgenes y otros elementos necesarios.*

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos de este manual, se entenderá por:

Archivo: Son las entidades o secciones de entidades que reúnen, conservan, clasifican, ordenan, describen, seleccionan, administran y facilitan los documentos textuales, gráficos, audiovisuales y legibles por máquina, producidos por los individuos y las instituciones como resultado de sus actividades y que son utilizados por parte de la Administración y para la investigación.

Autenticar: Legitimar o legalizar; una firma o un documento. Es el procedimiento por el cual se valida un acto celebrado en otra jurisdicción, o en otro país (legalizar), o mediante el que se da fuerza aprobatoria a un instrumento privado en juicio.

Documento: Todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquellos.



Documento administrativo: Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, es decir la forma externa de dichos actos.

Documento auténtico: aquel documento del que se puede probar que es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado; y que ha sido creado o enviado en el momento en que se afirma.

Documento electrónico: Documento producido, recibido o reunido por una persona física o jurídica de modo involuntario, natural y espontáneo en el transcurso, y como apoyo, de su actividad, de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica; que se conserva y transmite también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente, tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción (Principios Archivísticos), con el fin de garantizar su valor informativo, legal y cultural, así como de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías de la información.

Documento externo: Son aquellos que provienen desde fuera de la Organización y son utilizados por la misma.

Documento fiable: aquél cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades.

Documento íntegro: hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.

Documento interno: Es aquel que ha sido creado y aprobado por la organización dentro del ámbito de su sistema de gestión.

Documento normativo: Es un término genérico que abarca documentos como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y reglamentos. Los términos para los diferentes tipos de documentos normativos se definen considerando el documento y su contenido como una sola entidad.

Documento ofimático: Es aquel que se puede analizar textualmente y que es producido en el contexto de la ofimática, es decir, de la aplicación de la informática a las técnicas y actividades de oficina.

Documento usable: aquél que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron.



Ente obligado: Es todo aquel ente o institución mencionados en el Artículo 7 de la Ley de Acceso a la Información Pública: los órganos del Estado, sus dependencias, las instituciones autónomas, las municipalidades o cualquier otra entidad u organismo que administre recursos públicos, bienes del Estado o ejecute actos de la administración pública en general.

Estilo de un documento: Un estilo es una combinación predefinida de un tipo de fuente, un color y un tamaño de letra que se puede aplicar en cualquier texto del documento. Aplicar un estilo puede ayudar a mejorar el diseño y la presentación del documento.

Estructura de un documento: La estructura es el modo en que se organiza el documento, es decir la forma en que se distribuyen ordenadamente las distintas partes del texto.

Falsificación y adulteración de documentos: Este delito consiste en hacer, en todo o en parte, un documento falso o adulterar uno verdadero que pueda dar origen a un derecho u obligación, o servir para probar un hecho, con el propósito de utilizar el documento, si de su uso pudiera resultar algún perjuicio. La acción delictiva consiste: a) en hacer en todo o en parte, un documento falso; o b) en adulterar uno verdadero. Hacer un documento falso es crearlo para dar al contenido o la firma que lo integra, carácter de genuinos. Hacer un documento no debe ser entendido simplemente en el sentido material de la expresión, fabricarlo, vale decir redactarlo, escribirlo y firmarlo, sino en el sentido de constituirlo, otorgarlo, lo que significa asentir en su contenido y darle autenticidad. Adulteración de un documento verdadero significa la transformación material del documento legítimo en alguna de sus partes, al agregarle o quitarle palabras, cifras, etcétera, de modo que el documento exprese o atestigüe cosas distintas de las que expresaban o atestiguaban en su estado primitivo.

Formato: Documento utilizado para registrar la información de la ejecución de actividades de un proceso o procedimiento. Puede diseñarse en medio digital o impreso.

Gestión Documental: conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos.

Imagen Institucional: Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como son las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.

Normalización: proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

Normalización documental: Los procesos de normalización en la gestión de documentos buscan generar soluciones a problemas de producción de documentos,



facilitando la organización, preservación, conservación, acceso, consulta y difusión de la información institucional, teniendo como resultado mejora en los procesos y reducción de tiempos y costos.

Oficio: Comunicación escrita que utilizan las instituciones gubernamentales o jurídicas para el trámite de sus asuntos.

Plantillas: Página pre-desarrollada que es empleada para crear nuevas páginas con el mismo diseño, patrón o estilo.

Producción Documental: Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA) : Conjunto integrado y normalizado de principios, políticas y prácticas en la gestión de documentos y el sistema institucional de archivos del ente obligado.

Tipos documentales: Unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimiento y cuyo formato, contenido informativo y soporte son homogéneos, se origina en una actividad administrativa; con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.
Ejemplo: El expediente personal.

6. ESTILO Y ESTRUCTURA NORMALIZADA DE DOCUMENTOS

Con el propósito de normalizar la producción de documentos institucionales, es necesario que los responsables de la generación de documentos consideren los siguientes criterios como requeridos al momento de elaborar un documento, siguiendo un estilo normalizado y utilizando una estructura uniforme en los documentos oficiales institucionales, con base en este Manual y de la demás normativa aplicable a la producción documental.

6.1 Consideraciones Generales de Redacción

Antes de elaborar un documento, es importante enfocar adecuadamente la redacción del texto a escribir, por lo que el responsable de su elaboración, debe responderse las siguientes interrogantes:

- a) ¿Por qué se necesita escribir este documento?: Tema, objetivo y razón de ser del documento.
- b) ¿Qué se quiere decir en él?: El aspecto puntual de lo que se desea comunicar.
- c) ¿Para qué se va a elaborar?: Establecer las razones del documento.
- d) ¿Quién será el público objetivo?: Quién o quienes leerán el documento.



Asimismo, durante la elaboración, se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) Procurar no repetir palabras en un mismo párrafo y desarrollar en cada párrafo su idea, garantizando la concordancia entre ideas y propósito del documento.
- b) Evitar palabras rebuscadas, utilizando léxico variado pero sencillo.
- c) Procurar el uso de palabras que expresen certeramente el mensaje a transmitir.
- d) Revisar la ortografía y gramática; evitando la cacofonía y la rima (repetición de una misma letra o sílaba).
- e) Evitar oraciones y párrafos muy extensos.
- f) Garantizar que las obligaciones o requisitos que establezca el documento sean claras, viables y factibles.
- g) Considerar que cualquier persona que lea el documento debe entenderlo, incluso si no es un servidor público especializado; por lo que deberá redactarse pensando en los futuros lectores.
- h) Procurar utilizar lenguaje inclusivo en cuanto al género.
- i) Emplear artículos y pronombres para enunciar la diferenciación de género sin repetir el sustantivo; por ejemplo: “Los y las Coordinadoras...”
- j) Recurrir al uso de diagonales y paréntesis al utilizar sustantivos o adjetivos con el que se llama a alguien; ejemplo: “Productor (a)...”
- k) Utilizar palabras en genérico universal para hablar o referirse a colectivos, grupos o plurales formados por mujeres y hombres, por ejemplo: “Las personas beneficiarias...”
- l) Al finalizar, lea el documento como si lo hubiera escrito alguien más, sea su más duro crítico.

6.2 Criterios para las normas de estilo en documentos institucionales

El estilo se refiere al formato que deberá tener el documento, en cuanto a tipo de fuente, tamaño, márgenes, ubicación de logos, ubicación de firmas, y las demás consideraciones que sean necesarias incluir para estandarizar la producción documental de la Institución. Previo a proporcionar las directrices de la configuración del estilo, será necesario considerar aspectos generales para la elaboración adecuada de documentos institucionales.

6.2.1 Aspectos de Configuración Generales

Se refiere a la personalización que se le asigna a un documento en lo referente a:

a) Fuente

En general, para la elaboración de cualquier tipo de documento, se utilizará:

Para títulos

Fuente tipo: Arial o Calibri

Tamaño de letra: 14

Color de fuente: negro



Alineación del párrafo: centrado

Para el cuerpo del documento

Tipo de fuente: Arial o Calibri

Tamaño de letra: 11

Interlineado del párrafo: 1.15

Color de fuente: negro

Alineación del párrafo: justificado

El tipo de fuente debe ser el mismo para todo el documento y se aplicará también al contenido de tablas insertadas en documentos de texto.

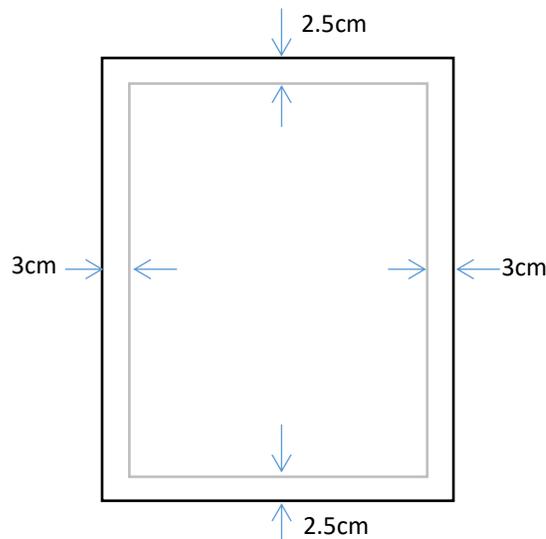
Se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos al utilizar la fuente:

- El subrayado de palabras únicamente se utilizará en casos especiales.
- La negrita no se utilizará en el cuerpo del texto; por tanto, sólo se empleará en el título del documento, de los apartados, sub-apartados y otras subdivisiones;
- La cursiva no se utilizará en el cuerpo del texto.

b) Márgenes

En relación a los márgenes, el documento deberá contar con 2.5 cm de margen superior, 2.5 cm de margen inferior, 3 cm de margen izquierdo y 3 cm de margen derecho, tal como se muestra en el siguiente esquema.

Esquema No. 1: Esquema de configuración para márgenes



c) Elementos de la portada del documento

El título de la portada del documento deberá tener la siguiente configuración:

Tamaño de fuente: 20pto.

Apariencia o Estilo: normal



Espaciado anterior: 0pto
Espaciado posterior: 15pto
Alineación: centrada.

El título del documento se utilizará únicamente en la portada, la cual estará en la primera página del documento administrativo a elaborar, en caso requiera. En el siguiente esquema se muestran elementos que deberán incluirse en la portada.

Esquema No. 2: Elementos de la portada en documentos administrativos



Todo documento producido en la esfera de las actividades del CONSAA deberá contener membrete que identifica su naturaleza pública, localizado en el encabezado superior izquierdo el Escudo de la República y en el extremo derecho, el logo institucional. Base legal: Lineamiento 5 art. 3.

d) Apartados

En relación a los apartados de un texto, se deberán considerar los siguientes aspectos:

1. Deben utilizarse las divisiones estrictamente necesarias
2. Procurar que la numeración de los sub apartados no supere los dos dígitos
3. Se deberán utilizar un máximo de cinco niveles de apartados para todo documento, tal como se muestra en el modelo.
4. Para los tres primeros niveles de apartados se utilizarán números arábigos, para el cuarto nivel, deberán utilizarse letras y para el quinto nivel, se utilizarán viñetas.

A continuación se muestra el modelo a seguir para los apartados de textos:



1. TÍTULO NIVEL 1 DEL APARTADO. Estilo negrita, espaciado anterior 24pto, espaciado posterior 0pto, alineación izquierda, numeración con sangría de alineación a 0.12cm y sangría francesa a 0.51cm.

1.1 Título Nivel 2 del apartado. Estilo negrita, espaciado anterior 10pto, espaciado posterior 0pto, alineación izquierda, numeración con sangría de alineación a 0.25cm y sangría francesa a 0.75cm.

1.1.1 Subtítulo Nivel 3 del apartado. Estilo negrita, espaciado anterior 10pto, espaciado posterior 0pto, alineación izquierda, numeración con sangría de alineación a 0.48cm y sangría francesa a 1.00cm.

a) Subtítulo Nivel 4 del apartado. Estilo negrita, espaciado normal, espaciado anterior 0pto, espaciado posterior 0pto, interlineado a 1.15, alineación izquierda, numeración con sangría de alineación a 0.75cm y sangría francesa a 0.51cm.

- Subtítulo Nivel 5 del apartado. Espaciado normal, viñeta de guión, espaciado anterior 0pto, espaciado posterior 0pto, alineación izquierda, viñeta con sangría de alineación a 1.00cm y sangría francesa a 0.50cm.

e) Papel

El tipo de papel a utilizar deberá ser papel bond base 20 en tamaño:

- Carta con medidas de 8.5 pulgadas x 11 pulgadas, es decir, 21.59 cm x 27.94 cm de manera general.
- Oficio (US legal) con medidas 8.5 pulgadas x 14 pulgadas, es decir, 21.59 cm x 35.56 cm en los casos que sea requerido.
- Cualquier otro tamaño que se necesite utilizar en casos especiales, según el tipo de documento a generar y según sus especificaciones particulares.

f) Tablas y figuras

El uso de tablas, figuras y gráficos, podrá ser discrecional con las consideraciones siguientes:

- Deberá guardar coincidencia con el objetivo o razón de ser del documento
- Deberá guardar coincidencia con la norma de estilo descrita en el presente manual, es decir, que sea visualmente pertinente.
- Deberá poseer número y nombre de tabla, figura o gráfico.

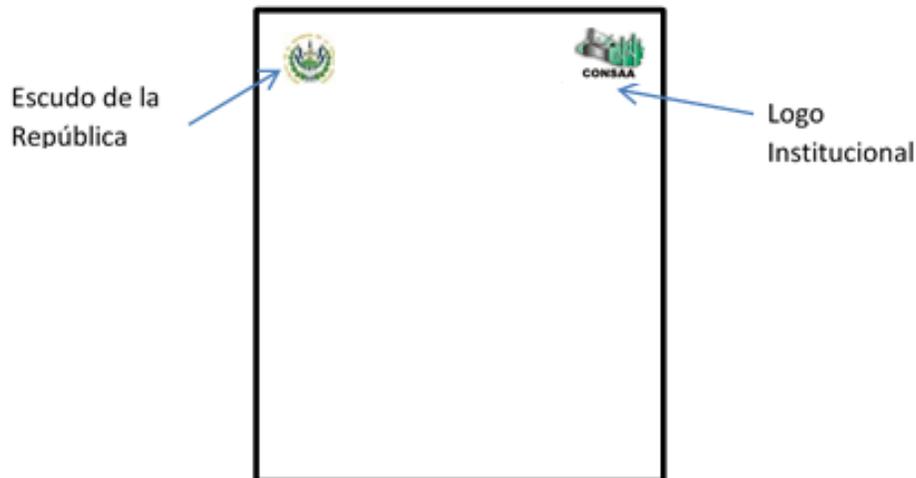


g) Diseño general

Al respecto del diseño general de los documentos institucionales, se debe considerar la selección y ubicación de logos, en cumplimiento a los Lineamientos de Gestión Documental y Archivo elaborados por el Instituto de Acceso a la Información Pública, particularmente el Lineamiento 5 de pautas de gestión documental electrónica, Artículo 3 el cual establece que la imagen institucional en los documentos debe prevalecer el escudo de la República ya que por tratarse de instituciones públicas, los documentos tienen que evidenciar su naturaleza como entidad del Estado Salvadoreño, por lo que no figurarán imágenes o eslóganes alusivos a partidos políticos.

El escudo estará en el encabezado superior izquierdo y en el extremo derecho, el logo institucional

Esquema No. 3: Ubicación de logos en los documentos administrativos oficiales



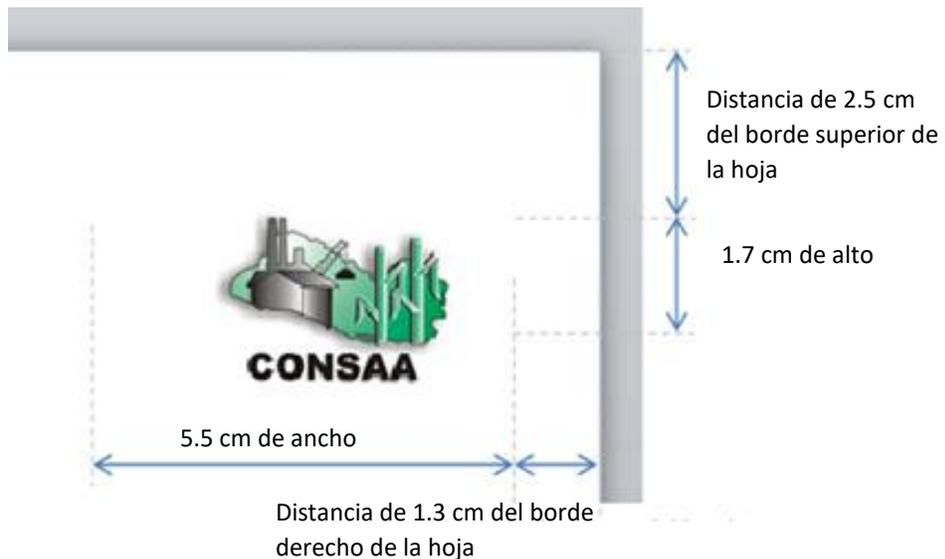
El Escudo de Armas de la República de El Salvador deberá ser el oficial, proporcionado por la Unidad de Gestión Documental y Archivo, y establecido en la Ley de Símbolos Patrios. Deberá poseer las medidas y ubicaciones normalizadas, tal como lo muestra el siguiente esquema.



Esquema No. 4: Dimensiones y distancias del Escudo Nacional en documentos institucionales



Esquema No. 5: Dimensiones y distancias logo Institucional en documentos oficiales



h) Ubicación de firmas

En general, la ubicación de las firmas y sellos en un documento institucional, dependiendo del tipo, deberá seguir el formato tal como se muestra en los siguientes esquemas y consideraciones:

- Para una sola firma:

Es necesario que la firma o el sello no obstruyan el texto del documento, así también, el funcionario puede firmar en la parte superior del documento y a la derecha de la identificación de su nombre y cargo, o en la parte inferior del



documento, según el tipo documental. Ejemplo: Carta, Circular, Memorándum u otros.

Esquema 6: Ubicación de la firma en un documento institucional para el que se requiere únicamente una firma.



Firma y Sello junto al nombre del quien elaboró el documento

6.3 Criterios para la estructura normalizada de documentos institucionales

En esta sección se describen los criterios a considerar para los elementos que posee un documento institucional.

6.3.1 Criterios para la estructura de documentos administrativos

En este apartado se describen los criterios a considerar para elaborar un documento administrativo, ya sea para uso interno o externo, como por ejemplo: actas, informes, reportes, cartas, etc. Se establece así mismo la estructura según el tipo de documento y los campos requeridos que deben ser considerados al momento de elaborarlos.

Los principales tipos de documento, para los que se establecen estructura son los siguientes:

- a) Acta
- b) Carta
- c) Informe
- d) Memorándum (Nota interna)
- e) Reporte

a) Acta

Aun y cuando existen diferentes tipos de actas tales como: de reunión, de trabajo de comité, etc.; es posible establecer la estructura base para este tipo documental,

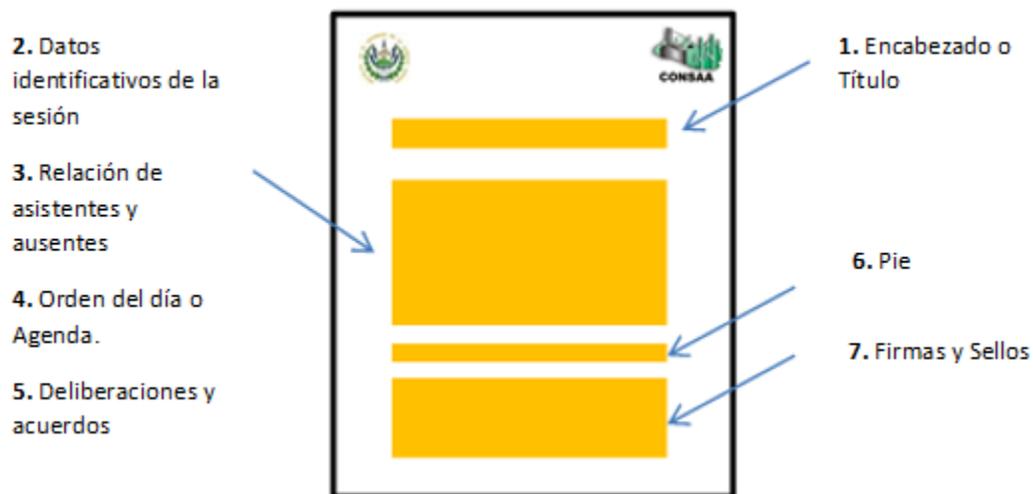


a partir de los elementos que deben ser incluidos, independientemente del tipo de acta y el uso para el que se requiera.

Concepto:	Es un documento administrativo cuya finalidad es dejar constancia de hechos sucedidos, circunstancias valoradas y acuerdos alcanzados en sesiones o reuniones que involucran múltiples empleados de la institución y/o externos.
Propósito:	Dar testimonio de hechos sucedidos y acuerdos en reuniones específicas.
Estructura:	
Apartado	Descripción
1. Encabezado o título:	Contendrá el carácter de la reunión (ordinaria o extraordinaria) y la denominación de las dependencias involucradas. Tendrá también el número de acta y la dependencia con la Facultad para convocar o reunirse. Ejemplo: Acta No. 11. Reunión ordinaria del Comité de Identificación Documental.
2. Datos identificativos de la sesión:	En este párrafo, se establecen en letras la dirección y el local donde se lleva a cabo la sesión, la hora y la fecha. Ejemplo. Reunidos en la sala de Reuniones del CONSAA, a las dos de la tarde del día trece de febrero del dos mil dieciocho.
3. Relación de asistentes y ausentes	Se especifican los datos siguientes: - Cargo, nombres y apellidos de los asistentes - Cargo, nombres y apellidos de los convocados pero ausentes Ejemplo. Presentes la Jefe de Unidad Administrativa, Licda. (nombres y apellidos); la Encargada de la Unidad Técnica Legal Licda. (nombres y apellidos) y la Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, Licda. (nombres y apellidos).
4. Orden del día o Agenda:	Contiene la enumeración de los asuntos a tratar y que se abordarán en la reunión. Debe incluir un punto para la aprobación del acta anterior, en el caso si se tratase de una reunión de tipo permanente. Ejemplo. 1. Lectura y Aprobación del acta anterior (si aplica) 2. Presentación del Manual de Normalización de documentos administrativos por parte de la UGDA 3. Validación, si procede, del Manual de Normalización de documentos administrativos presentado por la UGDA. 3. Informe de avance del Sistema de Gestión Documental y Archivo
5. Deliberaciones y acuerdos:	Establece los puntos principales de las deliberaciones, según la orden del día o agenda, y los acuerdos adoptados. Al detallar las deliberaciones, se deberán identificar a los intervinientes cuando sea procedente para la correcta interpretación del contenido del acta. Ejemplo. 3. Se acuerda validar el Manual de Normalización de documentos administrativos presentado por la UGDA, a fin

<p>6. Pie:</p>	<p>que pueda tramitarse su autorización por parte del Directorio. Se deberá establecer la siguiente oración: “No habiendo más que hacer constar, se levanta la sesión a las X horas” donde X es la hora de finalización de la sesión. Ejemplo. No habiendo más que hacer constar, se levanta la sesión a las quince horas con treinta minutos de esta fecha.</p>
<p>7. Firmas y sellos:</p>	<p>El acta deberá ser firmada al final del documento por todos los asistentes a la reunión. El sello deberá colocarse a la derecha de la firma del funcionario asistente (cuando aplique), irá al final del documento. El sello de la unidad que elabora el documento deberá ser colocado en la esquina inferior derecha. La ubicación de las firmas debe ser conforme a lo establecido en el presente manual. Ejemplo. Firma del Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo (arriba y a la izquierda). Firma de Jefe de la Unidad Administrativa (arriba y a la derecha). Firma de la Encargada de la Unidad Técnica Legal (abajo y a la izquierda).</p>
<p>8. Otros elementos:</p>	<p>Se adjuntarán al acta todos aquellos documentos cuyo contenido haya sido fundamental en la toma de acuerdos. Los acuerdos deberán hacer referencia al anexo correspondiente.</p>

Esquema No. 7: Modelo de la estructura de un Acta



b) Carta

La carta es uno de los tipos de documentos administrativos que más se utiliza, por su carácter de instrumento para la comunicación externa a la institución, por lo que es imprescindible establecer claramente su propósito y la estructura que deberá considerarse al momento de redactarla.



Concepto:	Documento que utilizan las unidades organizacionales del CONSAA para comunicaciones externas con personas naturales o jurídicas, respecto de sus funciones.
Propósito:	Comunicar a personas naturales o jurídicas ajenas a la Institución, acerca de asuntos relacionados con sus funciones o intereses.
Estructura:	
Apartado	Descripción
1. Lugar y la fecha:	El lugar y la fecha de elaboración se deberán ubicar en la esquina superior derecha del documento. Para el lugar, se utilizará el Municipio y la Ciudad, excepto que sea el mismo nombre; el formato de fecha deberá ser el largo, con el cuidado que el mes deberá establecerse en minúscula. Ejemplo. Las Pavas, San Pablo Tacachico, 14 de marzo del 2018.
2. Número de referencia:	Define la referencia de la carta a elaborar y se ubica dos líneas bajo la fecha, alineado a la derecha. Se compone por el código de la unidad organizativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración. Ejemplo. Ref. 05.02.2018 <small>Nota: este dato se colocara cuando se tenga codificada la unidad organizativa. Los datos colocados son a manera de referencia.</small>
3. Datos del destinatario:	A continuación, y después de dejar tres espacios en blanco desde la línea anterior y con justificación izquierda, se escribirán los datos del destinatario en el orden siguiente: título profesional, nombres y apellidos de la persona a quien es dirigida la carta, identificación del cargo y/o unidad organizativa y nombre de la entidad u organismo. No se colocará punto al final de cada una de estas líneas. Ejemplo. Licenciada Lina Dolores Pohl Ministra Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
4. Fórmula introductoria:	Incluye una frase de introductoria para el documento. Ejemplo. Estimada Licenciada.
5. Cuerpo:	Establece tres párrafos: saludo e introducción; asunto principal o resolución y despedida. Ejemplo. 1. Por medio de la presente reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus labores. 2. El motivo del presente es solicitar de sus buenos oficios ... 3. Con la esperanza de obtener una resolución a la presente, quedo su seguro servidor...

6. Fórmula de despedida:	Incluye una frase de despedida previa a la firma. Debe incluir un punto al final. Ejemplo. «Atentamente.», «Saludos.», «Sin otro particular, se despide atentamente.»
7. Firma y Sello:	Determina la autenticidad del documento. Deberá estar ubicada al final de la carta y deberá incluir el nombre de la persona que firma, el cargo que posee y la unidad organizativa institucional a la que pertenece. Se deberán firmar también las páginas anteriores a la última página. El sello de la unidad deberá estar ubicado a la derecha de la firma manuscrita. En caso que se requiera más de una firma, se deberán considerar las directrices para ese caso, establecidas en el presente manual.
8. Pie de página:	Establece las iniciales de la persona que elaboró el documento.

Esquema No. 8: Modelo de la estructura de una Carta



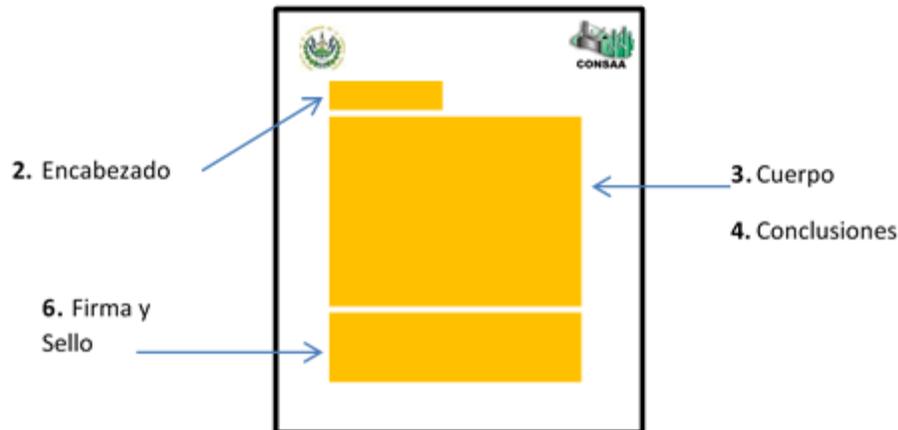
c) Informe

Existe una amplia cantidad de tipos de informes, sin embargo, puede establecerse la estructura base para este tipo documental, considerando que pueden ser adicionados más elementos de los presentados en este apartado, o bien pueden ser omitidos algunos de los elementos; todo en coincidencia con la necesidad de la unidad organizativa que lo produce y la finalidad para la cual se elabora el documento.



Concepto:	Es un documento emitido por una autoridad, órgano o experto, a iniciativa propia o a solicitud de otra autoridad u órgano, que contiene información consistente en datos, esquemas y opiniones relativos a un asunto sometido a su consideración.
Propósito:	Presentar de forma esquemática y resumida todos los elementos disponibles sobre la cuestión planteada.
Estructura:	
Apartado	Descripción
1. Portada:	Presenta el título del documento, la referencia, el lugar y la fecha de elaboración. Deberá elaborarse en base al Esquema No. 2 de este manual y será necesario que el número de referencia sea ubicado en la parte superior y a la derecha del documento, así como también, el lugar y la fecha de elaboración, ubicados al mismo nivel a la derecha del documento.
2. Encabezado:	Describe el título del Informe, la unidad que presenta y el número de página. Deberá ubicarse en la esquina superior izquierda de todas las páginas del documento, con excepción de la portada. Ejemplo. Informe de Unidad de Gestión Documental acerca del avance en el proyecto de construcción del Archivo Central. Página 1 de 3
3. Cuerpo:	Describe la introducción y el asunto del informe. En la introducción se establece brevemente el motivo, el alcance y los objetivos del informe. En el asunto del informe, se establece el estado de la cuestión de forma clara, objetiva y en capítulos numerados en función de su extensión, con base al estilo de apartados que establece el presente manual. Siempre que sea conveniente para facilitar la comprensión, se incluirán cuadros o gráficos.
4. Conclusiones:	Los informes irán acompañados por las conclusiones y propuestas que se consideren adecuadas. Se incluirán cuando así lo haya requerido la autoridad solicitante o cuando lo considere de interés quien emite el informe.
5. Lugar y fecha:	Describe el municipio y ciudad donde está ubicada la unidad que elabora el informe, así como la fecha en formato día mes y año en que se elabora.
6. Firma y Sello:	Firma del responsable de la Unidad que elabora el informe. Debe incluir el nombre del firmante y el cargo, bajo la firma manuscrita. El sello de la unidad correspondiente, se estampará a la derecha de la firma. La firma irá ubicada en la última página del documento.

Esquema No. 9: Modelo de la estructura de un Informe



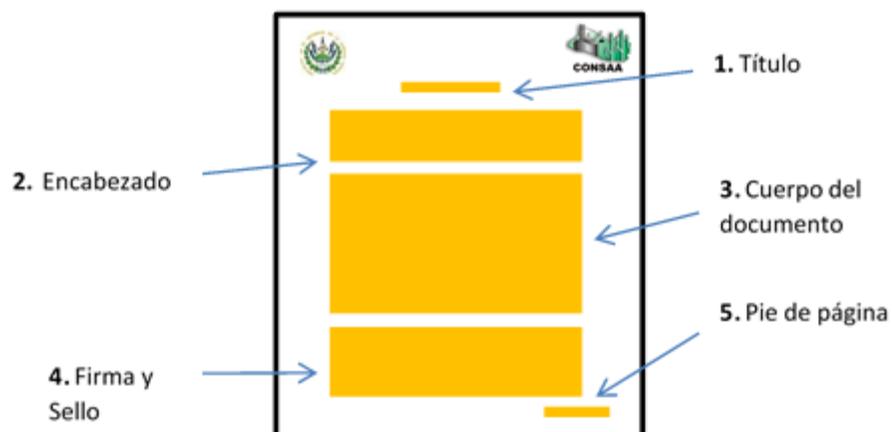
d) Memorándum (Nota interna)

Para los propósitos del presente manual, se considerará al Memorándum o también conocido como nota interna, al tipo de documento que permite la comunicación escrita al interior de la Institución, es decir, entre sus dependencias.

Concepto:	Es un documento que hace referencia a cuestiones relacionadas con las funciones de la unidad que lo genera, o también a los asuntos que son necesarios establecer con otras dependencias. Se utiliza para la comunicación interna entre las unidades organizativas de la Institución.
Propósito:	Apoyar a la comunicación interna de forma escrita y oficial entre unidades organizativas de la Institución.
Estructura:	
Apartado	Descripción
1. Título:	Presenta el título del documento, cuyo texto será “Memorándum”; deberá estar ubicado en la parte superior del documento, justificado al centro, en mayúscula y en negrita. Ejemplo. MEMORÁNDUM
2. Encabezado:	Establece el destinatario, el remitente, el asunto, la referencia o código de documento y la fecha de elaboración. Para el destinatario, se utiliza la palabra “Para:” seguido del título y nombre completo del funcionario o funcionaria a quien va dirigido el memorándum o nota interna. Posterior a un salto de línea, será necesario colocar el cargo dentro de la estructura institucional, con base al manual de organización y funciones. Para el caso del remitente, se deberá utilizar la palabra: “De:” seguido del título y nombre completo del funcionario o funcionaria quien remite el documento, seguido de un salto de línea y el cargo, según el manual de organización y funciones.

	<p>El campo de asunto, deberá establecer una descripción breve de la razón o motivo del memorándum o nota interna.</p> <p>Para el número de referencia, deberá incluir el código de la unidad organizativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración.</p> <p>La fecha de elaboración del documento, deberá establecerse en formato largo, con día, mes y año.</p> <p>Ejemplo: Para: Nombre de Funcionario Destinatario Unidad Administrativa De: Nombre de Funcionario Remitente Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo Asunto: Remisión de reportes con marcación del personal Fecha: 19 de marzo 2018 Ref. 37.08.2018</p>
<p>3. Cuerpo del documento:</p>	<p>Describe el contenido, el cual se expondrá de forma ordenada y coherente. Se iniciará con la exposición de las circunstancias o los hechos correspondientes y al final del texto se incluirán la petición, conclusión o el motivo principal de la nota.</p>
<p>4. Firma y Sello:</p>	<p>Incluye la firma, los nombres y apellidos del funcionario responsable de la unidad organizativa y el sello correspondiente. Podrá también estamparse la firma y el sello en la parte superior del documento, junto al nombre y cargo del funcionario remitente, según las directrices del presente manual.</p>
<p>5. Pie de página:</p>	<p>En la esquina inferior derecha del documento, deberán colocarse las iniciales de quien elaboró el documento.</p>

Esquema No. 10: Modelo de la estructura de un Memorándum o Nota interna





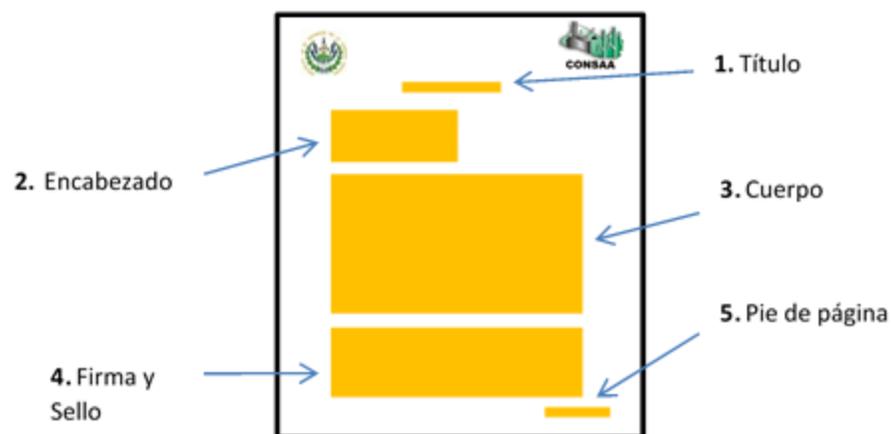
e) Reporte

Aun cuando existen diversos tipos de reportes, tales como Reporte de avances de proyecto, reportes de casos, reportes de seguimiento, etc.; este tipo documental es de uso frecuente por las unidades administrativas de la Institución, por lo que es posible establecer los apartados básicos y contenido propuesto para la mayoría de reportes, los cuales proporcionan información valiosa para la toma de decisiones institucional.

Concepto:	Es un documento de carácter técnico, informativo y en algunos casos de obligatorio cumplimiento según las funciones de cada unidad organizativa institucional. El reporte proporciona datos y/o información que permite la oportuna toma de decisiones, las cuales son requeridas para el buen desempeño institucional.
Propósito:	Proporcionar información para la toma de decisiones por parte de los jefes, gerentes y alta dirección de la Institución.
Estructura:	
Apartado	Descripción
1. Título:	Presenta el título del documento, cuyo texto será "Reporte"; deberá estar ubicado en la parte superior del documento, justificado al centro, en mayúscula y en negrita. Ejemplo. REPORTE
2. Encabezado:	Describe el destinatario, el remitente, el asunto, la referencia o código de documento y la fecha de elaboración. Para el destinatario, se utiliza el texto "Para:" seguido del título y nombre completo del funcionario o funcionaria a quien va dirigido el reporte. En una siguiente línea será necesario colocar el cargo según el manual de organización y funciones. Para el caso del remitente, se deberá utilizar la palabra: "De:" seguido del título y nombre completo del funcionario o funcionaria quien remite el documento, seguido de un salto de línea y el cargo. El campo de asunto, deberá establecer que es un reporte y la razón o motivo del reporte. Para el número de referencia, deberá incluir el código de la unidad organizativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración. La fecha de elaboración del documento, deberá establecerse en formato largo, con día, mes y año. Ejemplo: Para: Nombre del funcionario destinatario Gerente de Recursos Humanos De: Nombre del funcionario remitente Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo Asunto: Reporte de asistencia del personal. Fecha: 19 de marzo 2018

	Ref. 37.09.2018
3. Cuerpo:	Describe la introducción, el asunto y las conclusiones del reporte. En la introducción se establece brevemente el motivo, el alcance y los objetivos del reporte. En el asunto del reporte, se establece el estado de la cuestión de forma clara, objetiva y en capítulos numerados en función de su extensión, con base al estilo de apartados que establece el presente manual. Siempre que sea conveniente para facilitar la comprensión, se incluirán cuadros, tablas o gráficos. En caso que el reporte sea emitido de un sistema informático, será necesario adjuntarlo a un memorándum o nota interna, que explique los datos que proporciona el sistema. Las conclusiones y recomendaciones describen la resolución y propuestas de acciones a partir de la interpretación de la información proporcionada.
4. Firma y Sello:	Incluye la firma, los nombres y apellidos del funcionario responsable de la unidad organizativa y el sello correspondiente. Podrá también estamparse la firma y el sello en la parte superior del documento, junto al nombre y cargo del funcionario remitente, según las directrices del presente manual; así también, en el caso que el responsable de la unidad considere necesario, como cuando los reportes son elaborados para otra unidad organizativa, podrá incluir la firma de visto bueno del jefe, gerente o director inmediato superior, según el caso, quien estampará su firma y sello en la parte de abajo del documento, en el área destinada para ello.
5. Pie de página:	En la esquina inferior derecha del documento, deberán colocarse las iniciales de quien elaboró el documento.

Esquema No. 11: Modelo de la estructura de un Reporte





6.3.2 Criterios para la estructura de documentos normativos

En este apartado se describen los criterios generales a considerar para estructurar un documento normativo, como por ejemplo: reglamentos, políticas, normas, manuales, instructivos, etc. Previamente, será necesario considerar los criterios para seleccionar el tipo de documento normativo a elaborar, con base a las necesidades de la unidad organizativa y el alcance o relevancia requerida del documento.

a) Criterios de selección del tipo de documento normativo a elaborar

Previo a considerar la elaboración de un documento normativo, será necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Definir el propósito del documento normativo: estandarizar la actuación del personal, regular la operación y funcionamiento de las dependencias, instruir o facultar a determinada unidad organizativa o persona en cuanto a funciones y responsabilidades.
- Establecer la problemática que da origen a la elaboración del documento normativo: oportunidades de mejora, casos identificados, tendencias observadas o cambios en la legislación vigente.
- Verificar si existe algún documento normativo vigente que regule el mismo tema y si es suficiente o no para resolver la problemática identificada.
- Identificar los documentos facultativos de su unidad organizativa, para regular el tema del documento normativo.
- Establecer cuál de los documentos normativos es el más adecuado para elaborar, según la necesidad, el propósito, el concepto de cada tipo de documento, las características y la estructura de cada uno de ellos.

Una vez considerados los aspectos anteriores, se deben identificar los tipos de documentos normativos institucionales disponibles, los cuales se establecen a continuación, ordenados según su jerarquía:

1. Reglamentos
2. Políticas
3. Normas
4. Manuales
5. Lineamientos
6. Instructivos
7. Planes
8. Guías

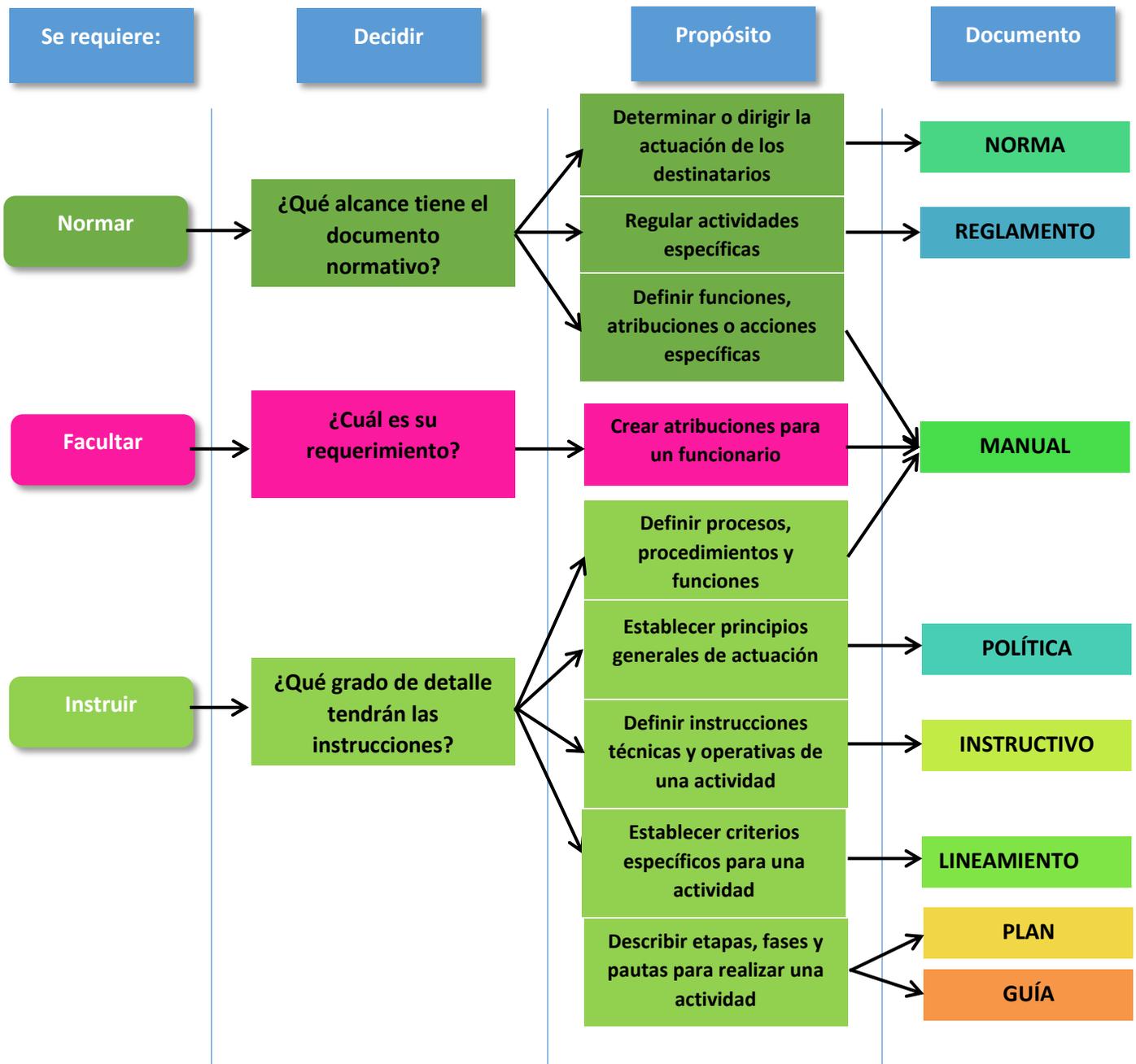


Esquema 12: Jerarquía de tipos de documentos normativos institucionales



Una vez identificados todos los tipos de documentos normativos disponibles, es necesario considerar un método para escoger cuál de ellos se ajusta a las necesidades regulatorias de la unidad organizativa que producirá el documento. El siguiente modelo se establece como método para la elección del tipo de documento normativo, previo a su elaboración.

Esquema 13: Modelo para la elección un documento normativo



Esquema 14: Comparación entre tipos de documentos normativos institucionales

