



**Defensoría  
del Consumidor**

## **GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA**

(CÓDIGO: NODADM003, VERSIÓN: 01)

Aprobado:

Licda. Yandi Guadalupe Urbina González  
Presidenta de la Defensoría del Consumidor

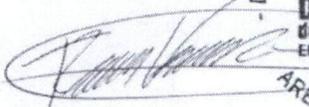
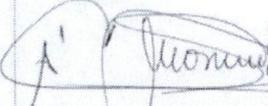


Fecha:

0 8 Set 2017

**COPIA NO CONTROLADA**

	NORMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA		
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN		
	CÓDIGO: NODADM003	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 5

<p>Elaboró:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Licda. Rosa Vianney Juárez Técnica de Archivo.</p>	<p>Revisó:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Licda. Ana Cecilia Moreno Muñoz Directora de Administración.</p>
--	--

**1. BASE LEGAL**

Ley de Acceso a la Información Pública, Artículos 40-44.

Lineamiento No. 1 del Instituto de Acceso a la Información Pública, Diario Oficial No. 147, Tomo 408 de fecha 17 de agosto de 2015.

**2. OBJETIVO**

Brindar las pautas necesarias para una adecuada gestión de la documentación producida y recibida por la Defensoría del Consumidor.

**3. ALCANCE**

Gestión de la correspondencia institucional.

COPIA NO CONTROLADA

**4. VIGENCIA**

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor.

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS**

INDADM001 Instructivo Organización de los Archivos de Gestión de la Defensoría del Consumidor.

FODADM003 Cuadros de Control de Documentos.

**6. RESPONSABLE**

Servidor/a público de la Defensoría que realice cualquier gestión de correspondencia, ya sea interna o externa.

**7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

**Correspondencia interna.** Comunicaciones que se ingresan y salen de cualquier Unidad, Gerencia o Dirección de la Defensoría del Consumidor.

**Correspondencia externa.** Comunicaciones que ingresan o salen de la Defensoría a través del correo nacional, por medio de mensajeros/notificadores de instituciones públicas, privadas o personales; así como también por correo electrónico.



**Documento 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.

**Gestión de correspondencia.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la organización de la documentación producida o recibida, con el objeto de facilitar la consulta, conservación y utilización.

**Serie documental.** Está constituida por 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 son archivados, conservados, utilizados, valorados, transferidos o eliminados como unidad.

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

## 8. REQUISITOS

### 8.1. CORRESPONDENCIA EXTERNA

Recepción de la correspondencia.

8.1.1. Toda comunicación externa que ingrese a cualquier Unidad, Dirección o Gerencia de la Defensoría del Consumidor de forma física se receptorá en el Área de Recepción de la Defensoría, para ello se deberá registrar el ingreso del documento en el Libro de Correspondencia, indicando fecha, nombre y cargo de el(la) remitente, nombre y cargo del destinatario/a y tipo de documento que se receipta.

Ejemplo: 25/8/2017, Invitación a foro, para Juan Pérez, Jefe de Auditoría Interna, de Antonio López, Jefe de Auditoría, Ministerio de Hacienda.

Despacho de correspondencia.

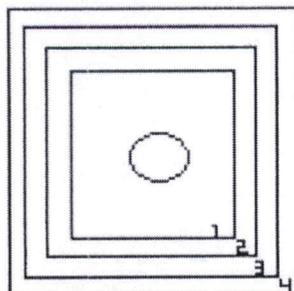
8.1.2. Toda comunicación externa que salga de la Defensoría del Consumidor de forma física, deberá ser registrada en el libro de correspondencia que lleva el Área de Recepción, indicando fecha de envío, nombre y cargo del destinatario, nombre y cargo del remitente.

Ejemplo: 28-8-2017; Carta; para Mauricio Obregón, Jefe de Atención al Cliente de ANDA; de Cristian Abrego, Jefe de Atención Descentralizada.

Registro de correspondencia.

8.1.3. Se deberá foliar cada unidad documental que ingrese o cada copia que se deje de lo que se ha enviado. Dicha foliación será a lápiz en la parte inferior derecha. La numeración será consecutiva, en el frente de cada hoja de las que conste el documento.

Ejemplo:



**COPIA NO CONTROLADA**

- 8.1.4. Colocar a cada unidad documental su respectiva codificación, la cual consistirá en el nombre de la Unidad, Dirección o Gerencia a la que pertenece el documento, nombre de la serie (o subserie cuando aplique), número correlativo y año del documento; parte de la codificación, ya se encuentra asignada para cada serie/subserie en el FODADM008 Cuadro de Clasificación Documental Institucional, el cual se encuentra en el Portal de Transparencia de la Página Web: [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)

Ejemplo:

Codificación documental: **DADM-CORR.IN-01/2017.**  
 (Separados por guiones)  
 Nombre de la Unidad: DADM (Dirección de Administración)  
 Nombre de la serie: CORR.IN (Correspondencia interna)  
 Numero correlativo: 15  
 Año: 2017

- 8.1.5. Ingresar cada unidad documental en el FODADM003 Cuadros de Control de Documentos, como lo señala el INDADM001 Instructivo Organización de los Archivos de Gestión de la Defensoría del Consumidor
- 8.1.6. Ordenar el documento físico en su respectivo archivero vertical, cartapacio o estante, de acuerdo al tipo de serie que posean.

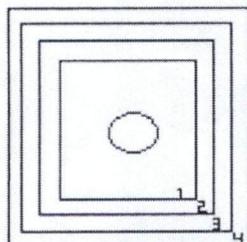
## 8.2. CORRESPONDENCIA INTERNA

- 8.2.1. La documentación que se despache o recepte en cada Unidad, Dirección o Gerencia, deberá ser colocada en su respectiva serie o subserie documental, ya que no toda la documentación que circula por correspondencia debe ser catalogada como "correspondencia". La documentación que será parte de correspondencia es: cartas, notas, avisos, solicitudes a otras unidades administrativas como requisiciones, movimientos de activos fijos, copia de expedientes de compras y contratos, y todo aquel documento que no forme parte de alguna serie o subserie.
- 8.2.2. La verificación de entrega de un documento a otra Unidad, Dirección o Gerencia, será por medio de un Libro de Correspondencia o Memorándums, los cuales deben indicar como mínimo: día en que se recibe o envía; nombre de la Unidad, Dirección o Gerencia; nombre de la persona que recibe y breve descripción del documento que se entrega o recibe.

Registro de la correspondencia

- 8.3. Cada unidad documental que ingrese o salga se deberá foliar. La foliación será a lápiz en la parte inferior derecha, la numeración será consecutiva, en el frente de cada hoja de las que conste el documento.

Ejemplo:



**COPIA NO CONTROLADA**



- 8.3.1. Colocar a cada unidad documental su respectiva codificación, la cual consistirá en el nombre de la Unidad, Dirección o Gerencia a la que pertenece el documento, nombre de la serie (o subserie cuando aplique), número correlativo y año del documento; parte de la codificación, ya se encuentra asignada para cada serie/subserie en el FODADM008 Cuadro de Clasificación Documental Institucional.

Ejemplo:

Codificación documental: **DADM-CORR.IN-01/2017.**

(Separados por guiones)

Nombre de la Unidad: DADM (Dirección de Administración)

Nombre de la serie: CORR.IN (Correspondencia interna)

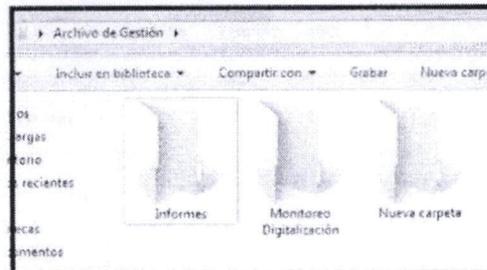
Numero correlativo: 15

Año: 2017

Correspondencia por correo electrónico

- 8.3.2. La documentación que se comparta vía correo electrónico (enviada o recibida), deberá ser colocada en carpeta electrónica, identificando dicha carpeta electrónica con el nombre de la serie/sub serie que se trate el documento enviado o recibido. Evitar la impresión del correo electrónico cuando no sea realmente necesaria.

Ejemplo:



## 9. ANEXOS

No aplica

**COPIA NO CONTROLADA**

