

**SISTEMA NORMATIVO**

Gerencia de Desarrollo Institucional

Departamento de Planificación, Género y Medio Ambiente

**CÓDIGO 855 315**  
**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

<p><b>AUTORIZADO:</b></p> <p>Lic. René Roberto Flores Martínez Presidente Institucional</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>VISTO BUENO:</b></p> <p>Vacante Gerente(a) General</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p>
<p><b>REVISADO:</b></p> <p>Lic. Jorge Eliseo Merino González Gerente de Desarrollo Institucional</p> <p>Vacante Jefe(a) de Planificación, Género y Medio Ambiente</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p>  <p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p>
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b></p> <p>Licda. Leonor Noemy Ruiz de Cortez Gerente Administrativa Interina</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>RESPONSABLE DEL SUBPROCESO:</b></p> <p>Licda. Leonor Noemy Ruiz de Cortez Oficial de Gestión Documental y Archivos</p>	<p><b>FIRMA Y SELLO:</b></p> 
<p><b>Fecha de creación:</b></p>	<p>04 de junio de 2018 *</p>
<p><b>Fecha de última modificación:</b></p>	<p>18 de enero de 2019</p>
<p><b>Fecha de vigencia:</b></p>	<p>01 de marzo de 2019</p>
<p><b>Versión:</b></p>	<p>01</p>

**INDICE**

**No. Página**

<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>III. POLITICAS .....</b>	<b>9</b>
1. General .....	9
2. Específicas .....	10
<b>2.1 Elaboración de documentos de correspondencia .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Registro interno .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Gestión y trámite .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1 Gestión y trámite interno .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.2 Gestión y trámite externo .....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Control y resguardo .....</b>	<b>26</b>
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>27</b>
<b>V. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>28</b>
1. Elaboración, distribución y resguardo de documentos de correspondencia interna. ....	28
2. Elaboración, distribución y resguardo de documentos de correspondencia externa. ...	31
<b>VI. MODIFICACIONES REALIZADAS .....</b>	<b>33</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>34</b>



## I. GENERALIDADES

### 1. Introducción

El presente manual está orientado a normar la gestión y trámite de la información que surge de las comunicaciones oficiales internas y externas, estableciendo las pautas y actividades que deben desarrollarse en el momento de la elaboración, revisión, distribución, recepción, control y resguardo de la correspondencia interna y externa emitida y recibida por las diferentes dependencias que forman la LNB, en el ejercicio de sus funciones.

Para efectos de este instrumento y de todos los documentos normativos que se definan en la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará “Lotería” o “LNB”.

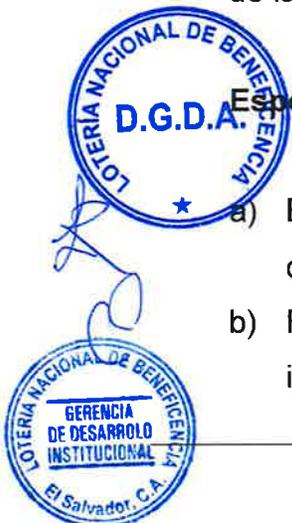
### 2. Objetivos

#### General

Determinar lineamientos para que todas las dependencias de la Lotería realicen una administración eficiente de la correspondencia interna y externa, desde el momento de la elaboración, distribución, recepción, control y resguardo.

#### Específicos

- a) Establecer uniformidad en los criterios de elaboración, distribución, recepción, control y resguardo de la correspondencia interna y externa.
- b) Facilitar la disponibilidad y consulta de los documentos de correspondencia interna y externa.



### 3. Alcance

El presente instrumento normativo será aplicado por todas las áreas que conforman la estructura organizativa de la Institución al momento de generar, tramitar y resguardar correspondencia interna y externa.

### 4. Definiciones

#### a) Archivo de gestión

Conjunto de documentos recibidos o generados por una determinada oficina o unidad administrativa en el ejercicio de su actividad, durante la fase inicial o activa de su ciclo de vida (etapa de creación y tramitación). Se custodian en las instalaciones propias de la unidad administrativa, bajo su responsabilidad y manejo directo (de ahí la denominación de archivo de gestión u oficina) una vez concluida su tramitación, hasta su transferencia al archivo central o eliminación.

#### b) Codificación

Mecanismo para asignar una clave, número o código individual a un documento.

#### c) Correspondencia

La correspondencia es un instrumento de comunicación escrita, entre las áreas organizativas, que surge por medio de las comunicaciones oficiales internas y externas y contribuye a la operatividad de la Institución.

#### d) Correspondencia interna

Se refiere al tipo de documentos que por su destino, se genera y tramita entre las diferentes áreas de la Institución, como parte de sus actividades.



**e) Correspondencia externa**

Es el tipo de correspondencia que se remite de un área organizativa de la Institución hacia otra Institución, funcionario, empresa, organización o persona natural, que esté relacionada al desarrollo de las funciones asignadas; asimismo, la que se recibe externamente.

**f) Distribución de correspondencia**

La distribución de correspondencia es la actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario al interior y exterior de la Institución.

**g) Expediente**

Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituye una unidad organizada de documentos agrupados para su uso en la gestión del productor o en proceso de organización archivística, debido a que se relacionan con un mismo asunto, actividad o trámite.

**h) Gestión y trámite**

La gestión y trámite de correspondencia es el conjunto de actuaciones necesarias para la recepción, la distribución, el control y seguimiento a los trámites que dan origen los documentos hasta la resolución de los asuntos.

**Recepción de correspondencia**

La recepción de correspondencia es una actividad que se desarrolla constantemente en la Institución, consiste en la admisión y verificación de documentos producto de las comunicaciones internas y externas.



**j) Registro interno**

El registro interno es el procedimiento mediante el cual se detallan en el control de correlativos de correspondencia los documentos que se crean, como resultado de las comunicaciones oficiales entre las diferentes dependencias de la LNB.

## **II. RESPONSABILIDADES**

### **1. Del Gerente(a) de Desarrollo Institucional**

- a) Supervisar la administración y custodia de los instrumentos normativos institucionales conforme a lo establecido.
- b) Realizar la gestión de autorización de los instrumentos normativos, con las instancias definidas.
- c) Solicitar a los responsables de procesos la clasificación de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad, de acuerdo a la Ley de Acceso a la Información Pública.

### **2. Del Jefe(a) de Planificación, Género y Medio Ambiente**

- a) Administrar y custodiar los instrumentos normativos institucionales conforme a lo establecido en el presente documento.  
Facilitar mecanismos a los responsables de procesos para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos, formatos y registros necesarios de los procesos de trabajo bajo su responsabilidad.
- b) Supervisar la incorporación de los estándares en cada instrumento normativo, cada vez que se realice una actualización de los procesos de trabajo.



- c) Asegurar que los controles definidos para la administración de los instrumentos normativos de la Institución, se encuentren actualizados.
- d) Apoyar a los responsables en la divulgación e implementación de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- e) Supervisar la divulgación e implementación de los instrumentos normativos.
- f) Proponer mejoras al Sistema Normativo Institucional e instrumentos.

### 3. De los Técnicos(as) de Planificación.

- a) Apoyar la administración y custodia de los instrumentos normativos de la Lotería.
- a) Actualizar los controles definidos para la administración de los instrumentos normativos de la Institución.
- b) Apoyar la elaboración de los instrumentos normativos.
- c) Revisar y enriquecer las solicitudes para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros de un proceso de trabajo de acuerdo a la solicitud del responsable del proceso.
- d) Asegurar y verificar que cada vez que un documento es actualizado, se incluyan los estándares definidos.

Realizar la publicación oportuna de los instrumentos normativos aprobados.

Proponer y/o recomendar mejoras al Sistema Normativo Institucional e instrumentos.



### 4. Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso

- a) Solicitar, a través del formato "*Solicitud de mejora al proceso de trabajo*" (F-800-01) a la Gerencia de Desarrollo Institucional, apoyo para crear, modificar,



855 315

## MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

---

aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.

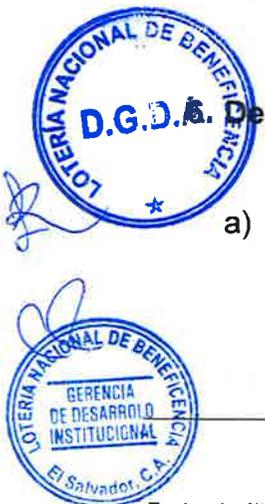
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- c) Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
- d) Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad sean los vigentes.
- e) Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.

### 5. Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada a las mejoras del proceso de trabajo al cual pertenece o los relacionados a éste.
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

### D.G.D.A. De las Instancias de autorización de los instrumentos normativos.

- a) Cada responsable de autorizar la creación o actualización de instrumentos normativos y registros, debe autorizar el instrumento normativo conforme a lo normado en este documento, debiendo revisar que lo descrito en el documento sea lo relacionado con el tema.

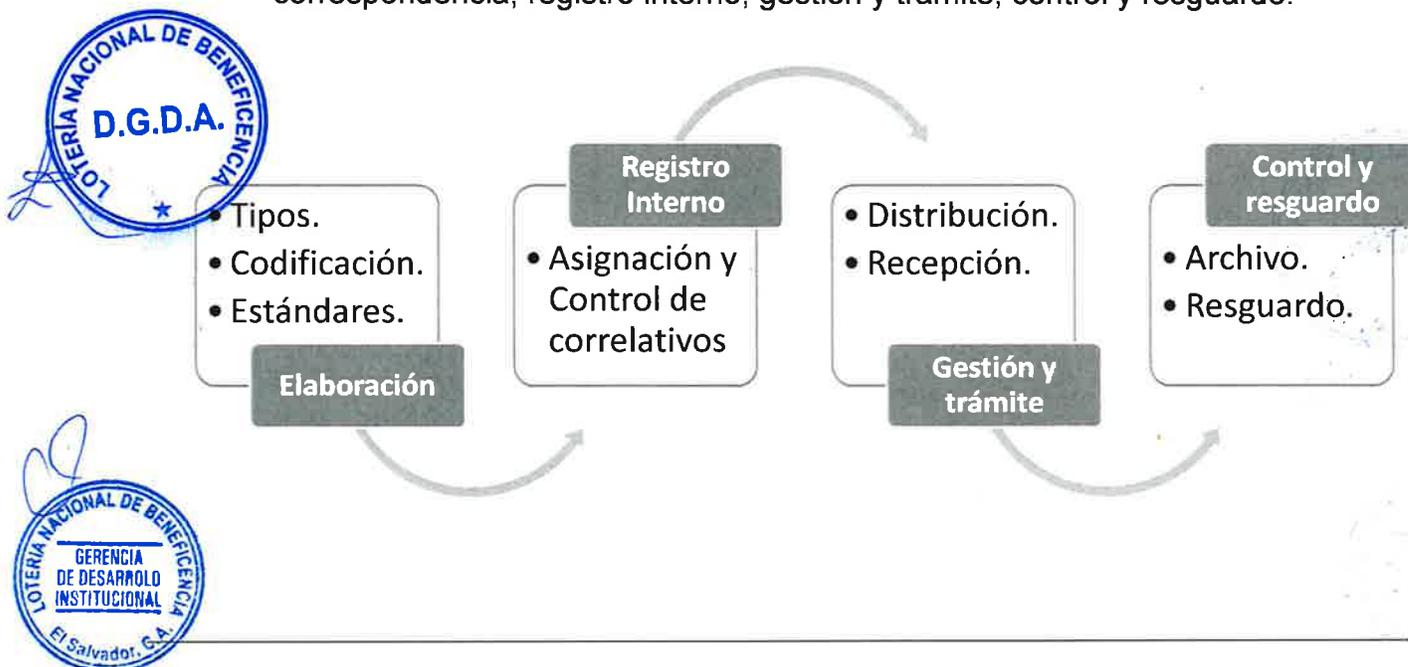


- b) Todo instrumento normativo previo a la autorización del Presidente(a) Institucional, debe contener las firmas del responsable de proceso, de revisado por el Gerente(a) de Desarrollo Institucional y Jefe(a) de Planificación, Género y Medio Ambiente; y de visto bueno por el Gerente(a) General.
- c) Para el caso de los instrumentos normativos que son autorizados por Junta Directiva, se deberá reflejar en la portada el punto, acta y fecha de la sesión en la que se autorizó el documento; asimismo, las siguientes firmas: del responsable de proceso, de revisado por el Gerente(a) General, Gerente(a) de Desarrollo Institucional y Jefe(a) de Planificación, Género y Medio Ambiente; y de visto bueno por el Presidente(a) Institucional.

### III. POLITICAS

#### 1. General

- a) El proceso de gestión y trámite de correspondencia incluye las actividades, que se detallan en el siguiente apartado: Elaboración de documentos de correspondencia, registro interno, gestión y trámite, control y resguardo.



## 2. Específicas

### 2.1 Elaboración de documentos de correspondencia

- a) Todas las dependencias de la Lotería deberán emplear las plantillas establecidas en el presente manual, las cuales serán completadas de acuerdo a sus apartados.
- b) Los tipos de correspondencia utilizados en la Lotería son los siguientes (Anexos del F-855-01 al F-855-05):

Clasificación	Tipo	Abreviatura del tipo de documento	Definición	Cuando utilizarlo
Interna	Memorando	ME	Es una forma de comunicación de uso exclusivamente interno entre las diferentes áreas organizativas, redactado de forma breve y concreta.	Se podrá utilizar de acuerdo a las necesidades o importancia de la información, para remisiones, solicitudes, instrucciones o disposiciones. Preferiblemente el memorando no debe exceder una página.
	Nota Interna	NI	Es un mecanismo de comunicación que se genera entre las diferentes áreas organizativas de la Institución, la cual permite ser redactada de forma más extensa que un memorando.	Podrá utilizarse cuando el asunto a informar, gestionar o requerir necesite de una redacción más amplia.
	Circular	CI	Es una forma de comunicación	Será el mecanismo de comunicación oficial de



Clasificación	Tipo	Abreviatura del tipo de documento	Definición	Cuando utilizarlo
			utilizada para hacer del conocimiento a todo el personal, órdenes o instrucciones, emitidas por el funcionario de la Institución.	Presidencia o Gerencia General hacia todo el personal, sobre noticias, instrucciones o decisiones de interés institucional.
Externa	Nota Externa	NE	Es un mecanismo de comunicación que se genera de un área organizativa y se remite fuera de la Institución a otras entidades de gobierno, particulares, empresas, proveedores y clientes. Está siempre relacionada con las actividades de la Institución.	Se utiliza para establecer comunicación entre un área institucional a otras entidades relacionadas al quehacer de la LNB. Su finalidad puede ser invitar, solicitar, remitir, informar, otros.
	Nota externa Oficial	NEO	Es una forma de comunicación externa que se desarrolla entre el Titular de la Institución con el Titular de otra Institución en el ejercicio de sus funciones.	Se utilizará para establecer comunicaciones externas entre el Titular de la LNB con el Titular de otra institución.



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

c) La codificación de los documentos de correspondencia, se establece de la siguiente manera:

Abreviatura del área	Abreviatura del tipo documento	Correlativo	Año
XXXX	XX	XX	XXXX

Ejemplo:

Abreviatura del área	Abreviatura del tipo documento	Correlativo	Año
DGDA	ME	01	2018

En donde, DGDA: Departamento de Gestión Documental y Archivos, ME: Memorando, 01 el correlativo y el año correspondiente 2018.

d) Las abreviaturas de las diferentes áreas a utilizar para los tipos de documentos de correspondencia se muestra a continuación:

Nombre del área	Abreviatura
Junta Directiva	JD
Unidad de Auditoría Interna	UAI
Presidencia	PRE
Unidad Técnica Legal	UTL



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Nombre del área	Abreviatura
Unidad Financiera Institucional	UFI
Departamento de Presupuesto	DP
Departamento de Tesorería	DT
Departamento de Contabilidad	DC
Unidad de Acceso a la Información Pública	UAIP
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	UACI
Gerencia General	GG
Departamento de Informática	DI
Gerencia Administrativa	GA
Departamento de Gestión Documental y Archivos	DGDA
Departamento de Mantenimiento, Servicios Generales y Prevención de Riesgos	DMSP
Sección de Transporte	ST
Sección de Distribución de Productos	SDP
Gerencia de Desarrollo Institucional	GDI
Departamento de Recursos Humanos	DRH
Departamento de Planificación, Género y Medio Ambiente	DPGM
Gerencia Comercial	GC
Departamento de Mercadeo, Publicidad y Comunicaciones	DMPC
Departamento de Canales de Comercialización	DCC
Departamento de Agencias	DA



- e) La descripción de los elementos de los documentos de correspondencia es de acuerdo a la siguiente tabla:



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
Memorando	Palabra Memorando	Arial Negrita  Centrado	14	Negro	<b>MEMORANDO</b>
	<b>Identificación del documento:</b> Abreviatura del área, abreviatura del tipo de documento, correlativo, año	Arial Negrita  Derecho	12	Negro	<b>DGDA-ME-01/2018</b>
	Destinatario	Arial Negrita y Normal  Izquierda	12	Negro	<b>PARA:</b> Nombre. Cargo.
	Remitente	Arial Negrita y Normal  Izquierda	12	Negro	<b>DE:</b> Nombre. Cargo.
	Con copia a	Arial Negrita y Normal  Izquierda	12	Negro	<b>C.c.:</b> Nombre. Cargo.
	Asunto	Arial Negrita y Normal  Izquierda	12	Negro	<b>ASUNTO:</b> Breve descripción
	Fecha	Arial Negrita y Normal  Izquierda	12	Negro	<b>FECHA:</b> 15 de junio de 2018
	Cuerpo del documento	Arial Normal  Justificado	12	Negro	XXXXXXXXXX



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
	Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento	Arial Normal Izquierda pie de página	9	Negro	Dec
Nota Interna	<b>Identificación del documento:</b> Abreviatura del área, abreviatura del tipo de documento, correlativo, año	Arial Negrita Derecho	12	Negro	<b>DGDA-NI-01/2018</b>
	Lugar y Fecha	Arial Normal Izquierda	12	Negro	San Salvador, 15 de junio de 2018
	Destinatario	Arial Normal Izquierda	12	Negro	Nombre. Cargo.
	Saludo	Arial Normal Izquierda	12	Negro	Saludo:
	Asunto	Arial Normal Izquierda	12	Negro	Asunto: Breve descripción
	Cuerpo del documento	Arial Normal Justificado	12	Negro	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Firma, nombre y cargo de Remitente	Arial Normal Izquierda	12	Negro	F. _____ Nombre (Remitente) Cargo



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
	Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento	Arial Normal Izquierda pie de página	9	Negro	Dec
Circular	<b>Identificación del documento:</b> Abreviatura del área, abreviatura del tipo de documento, correlativo, año	Arial Negrita Derecho	12	Negro	<b>DGDA-CI-01/2018</b>
	Fecha	Arial Normal Izquierda	12	Negro	San Salvador, 15 de junio de 2018
	Destinatarios	Arial Normal Izquierda	12	Negro	A TODO EL PERSONAL SE LE INFORMA:
	Cuerpo del documento	Arial Normal Justificado	12	Negro	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Firma, nombre y cargo de Remitente	Arial Normal Izquierda	12	Negro	F. _____ Nombre (Remitente) Cargo
	Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento	Arial Normal Izquierda pie de página	9	Negro	Dec



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
Nota Externa	<b>Identificación del documento:</b> Abreviatura del área, abreviatura del tipo de documento, correlativo, año	Arial Negrita  Derecho	12	Negro	<b>DGDA-NE-01/2018</b>
	Lugar y Fecha	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	San Salvador, 15 de junio de 2018
	Saludo	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Saludo:
	Asunto	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Asunto: Breve descripción
	Destinatario	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Nombre (Destinatario). Cargo. Institución. Presente.
	Cuerpo del documento	Arial Normal  Justificado	12	Negro	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Firma, nombre y cargo de Remitente	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	F. _____ Nombre (Remitente) Cargo
	Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento	Arial Normal  Izquierda pie de página	9	Negro	Dec



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
	Pie de página: Datos de la Institución Nombre Dirección Teléfono	Arial Normal  Derecha pie de página	8	Negro	Lotería Nacional de Beneficencia Alameda Roosevelt y 47 Av. Norte No. 110, San Salvador, El Salvador C.A. PBX 2261-5200 / TEL ESPECIFICO
Nota Externa Oficial	<b>Identificación del documento:</b> Abreviatura del área, abreviatura del tipo de documento, correlativo, año	Arial Negrita  Derecho	12	Negro	<b>DGDA-NEO-01/2018</b>
	Lugar y Fecha	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	San Salvador, 15 de junio de 2018
	Saludo	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Saludo:
	Asunto	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Asunto: Breve descripción
	Destinatario	Arial Normal  Izquierda	12	Negro	Nombre (Destinatario). Cargo. Institución. Presente.
	Cuerpo del documento	Arial Normal  Justificado	12	Negro	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Frase: DIOS UNIÓN LIBERTAD	Arial Normal Mayúscula  Izquierda	12	Negro	DIOS UNIÓN LIBERTAD



Tipo	Elementos	Fuente y alineación	Tamaño	Color	Muestra
	Firma, nombre y cargo de Remitente	Arial Normal Izquierda	12	Negro	F. _____ Nombre (Remitente) Cargo
	Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento	Arial Normal Izquierda pie de página	9	Negro	Dec
	Pie de página: Datos de la Institución Nombre Dirección Teléfono	Arial Normal Derecha pie de página	8	Negro	Lotería Nacional de Beneficencia Alameda Roosevelt y 47 Av. Norte No. 110, San Salvador, El Salvador C.A. PBX 2261-5200 / TEL ESPECIFICO

f) Las especificaciones generales de elaboración de los documentos de correspondencia:

- **Márgenes e interlineado**

Los márgenes a utilizar serán: superior e inferior: 2.5 cm., lateral derecho e izquierdo 3 cm. Encabezado y pie de página 1.25 cm. Interlineado: 1.5 cm. Y 1.15 cm., para los documentos de correspondencia cuya redacción sea más extensa.

- **Encabezado y pie de página**

Encabezado: Logo Institucional y Escudo de la República.

Pie de página: Las iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento. Solamente en notas externas llevará los datos de la Institución.



- g) Los documentos de correspondencia serán elaborados, registrados, y resguardados por las personas que cumplen funciones de asistencia a las distintas jefaturas. En los casos el área no cuente con asistente esta responsabilidad será realizada por las o los empleados que los jefes designen.
- h) Todo documento de correspondencia deberá estar formalizado; es decir, que debe constar claramente quien es su emisor, manifestado mediante el nombre, cargo, firma y sello. A la izquierda de la firma se estampará el sello de la unidad organizativa correspondiente. Preferiblemente se deberá utilizar bolígrafo y tinta de sello color azul.
- i) En el caso de delegación por interinatos, delegación de funciones o de carácter Ad Honorem, se deberá constar en los documentos de correspondencia el nombre y firma de la persona que ha sido delegada, el cargo de acuerdo a delegación y el sello de la unidad organizativa en la cual está desempeñando las competencias asignadas.
- j) Los formatos, la papelería institucional y el servicio de correspondencia de la Lotería, solo podrá utilizarse para tratar asuntos de índole institucional y en ningún caso se podrá utilizar para asuntos personales.
- Quando al documento de remisión se adjunte(n) documento(s) que contengan más de una página se deberá indicar en la remisión el número de páginas que contiene el documento adjunto.
- l) Cuando se requiera enviar una comunicación masiva o de interés general a todo el personal a través de correo electrónico, la jefatura o quien éste



855 315

## MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

designe, enviará un correo electrónico al área de Comunicaciones, describiendo el contenido del mensaje que se necesita comunicar, para que sea esta área quien publique, de acuerdo con los procesos establecidos.

### 2.2 Registro interno

a) Para la asignación y control de correlativos de los diferentes tipos de documentos de correspondencia, se llevará un registro por cada tipo de documento de forma electrónica, según el anexo “Control de correlativos de correspondencia” (F-855-06), con los siguientes datos:

- Año.
- Nombre del área.
- N° correlativo.
- Fecha.
- Asunto.
- Área de destino.

b) Cada unidad organizativa, deberá llevar el registro interno por medio del control de correlativos; ya sea de que se trate de una Unidad Asesora, Gerencia, Departamento o Sección.



c) Al iniciar cada año, la asignación comenzará con el correlativo 01 en los diferentes tipos de documentos de correspondencia.



d) Las jefaturas, personal técnico y asistentes, que por la naturaleza de sus funciones, les corresponda redactar los documentos o correspondencia deberán hacerlo aplicando las normas de redacción y ortografía.

- e) Las jefaturas, personal técnico o asistentes que redacten documentos de correspondencia, antes de imprimirlos para firma, deberán remitirlos vía correo electrónico para revisión y observaciones de la persona que lo firmará; asimismo, la impresión deberá realizarse a doble cara, a fin de optimizar los recursos institucionales y contribuir con el medio ambiente.

## 2.3 Gestión y trámite

### 2.3.1 Gestión y trámite interno

- a) Para controlar la entrada de correspondencia cada unidad organizativa llevará un libro de registro de entrada de correspondencia, el cual deberá contener:
- Número correlativo.
  - Datos de referencia (código o tipo de documento, remitente).
  - Asunto (breve descripción).
  - Fecha y hora.
- b) En la recepción de correspondencia se deben realizar las siguientes actividades:
- Recibir documentos de correspondencia interna.
  - Verificar generalidades del documento (Destinatario, remitente, fecha, firma, sello, anexos).
  - Dejar constancia de la recepción en la copia del documento o en libro de registro de salida de correspondencia del área remitente, por medio de la colocación de fecha, firma y sello del área que recibe.
  - Registrar en el libro de entrada de correspondencia los datos del documento recibido.



- c) Para controlar la salida de correspondencia cada unidad organizativa llevará un libro de registro de salida de correspondencia, que deberá contener:
- Número correlativo.
  - Fecha.
  - Tipo de documento.
  - Asunto.
  - Destinatario.
  - Firma, hora y sello de quien recibe.
- d) En la distribución de correspondencia se deben realizar las siguientes actividades:
- Verificar generalidades del documento (Destinatario, remitente, fecha, firma, sello, anexos).
  - Registrar en el libro de salida de correspondencia los datos del documento a enviar.
  - Distribuir los documentos, mediante los medios establecidos: Libro de registro de salida de correspondencia o copia del documento de correspondencia (Memorando, nota interna, circular, nota externa, nota oficial externa), con el apoyo del personal de servicios generales asignado para esas actividades.
- e) Para el recorrido interno de los documentos cada dependencia deberá disponer de un folder rotulado con una viñeta de identificación: "CORRESPONDENCIA A DISTRIBUIR", con los siguientes datos: El nombre de la dependencia y año, lo cual será utilizado como medio de protección y conservación del documento en circulación.



- f) El gerente(a) o jefe(a) responsable del área, definirá la distribución de las copias del documento; y conservará una copia para archivo, tomando en cuenta el nivel de importancia del contenido del documento, el cual será resguardado en el Archivo de Gestión de la dependencia a la cual pertenece el documento. Será preferible utilizar el libro de control de correspondencia en lugar de fotocopiar el documento de archivo para optimizar recursos.
- g) La información clasificada como confidencial o reservada se deberá enviar en sobre cerrado, con la respectiva identificación del área a donde se remite, dejando evidencia de la entrega por medio del libro de registro de salida de correspondencia o la copia del documento de correspondencia (Memorando, nota interna, circular, nota externa, nota oficial externa).
- h) La correspondencia generada y distribuida por las agencias de la Institución, deberá remitirse en sobres cerrados, con la debida identificación del área a la que se remite y dejando constancia de la entrega al personal de servicios generales (Motorista) por medio de Libro de control de correspondencia. La persona (Motorista) que los recibe debe de llenar su propio control en formulario de control de correspondencia a distribuir según *“Formato para control de distribución de correspondencia a las Agencias” (F-855-07)*, para dejar constancia de entrega de los documentos a las agencias y a las áreas organizativas. Dicho control deberá contener: N° correlativo, fecha, descripción, nombre del remitente, nombre del destinatario, firma, sello y nombre del responsable de la entrega.
- i) La seguridad, confidencialidad, integridad y conservación de los documentos en el proceso de gestión y trámite, es de exclusiva responsabilidad de la



dependencia o unidad organizativa que lo realiza; por lo consiguiente, el responsable del área, deberá tomar todas las medidas que en este sentido, considere necesarias.

### 2.3.2 Gestión y trámite externo

- a) La recepción de documentos externos será realizada por la recepcionista de la Institución en el horario de 8:00 am a 12:00 m.d. y de 12:45 m.d. a 4:00 pm., por la recepcionista de la Institución, llevando un registro de correspondencia externa.
- b) La recepcionista deberá remitir la correspondencia a las áreas respectivas a la mayor brevedad posible, dejando constancia de la entrega en el registro de correspondencia. Esta actividad se realizará de acuerdo a lo establecido en el documento 310 315 Procedimientos de Servicios Generales.
- c) Las asistentes o personal designado para el manejo de correspondencia, deberán registrar los documentos externos en un libro de salida de correspondencia externa, el cual será firmado por la persona a quien se le entregan los documentos, (el que recibe los documentos puede ser el Jefe(a) de Servicios Generales, el encargado de brindar el servicio de mensajería u otra persona designada para ello).
- d) El libro de registro de salida de correspondencia externa contendrá los siguientes datos:
  - Número correlativo.
  - Fecha.
  - Tipo de documento.



- Asunto.
- Destinatario.
- Firma, hora y sello de quien recibe.

e) La remisión de la correspondencia externa se realizará por medio de la persona encargada de brindar el servicio de mensajería, quien llevará un registro en físico de la entrega de la documentación.

## 2.4 Control y resguardo

- a) El manejo y control de la correspondencia proveniente de las comunicaciones internas (enviadas y recibidas); así como, de las comunicaciones externas de la Lotería, será de exclusiva responsabilidad de cada unidad organizativa que genera o recibe los documentos.
- b) Los documentos de correspondencia deben ser archivados en el expediente o carpeta del tipo documental que corresponda según el asunto que se está comunicando. Por ejemplo, al remitir un informe, los memorandos o notas de remisión deben archivarse en la carpeta junto al informe enviado.



c) El Gerente o Jefe responsable del área y la asistente o delegada(o) de correspondencia, deberán garantizar el adecuado resguardo y conservación de los documentos.



- d) El personal involucrado en el manejo de los documentos de correspondencia, deberá tratar el contenido de éstos de manera confidencial. No abriendo sobres cerrados o divulgando el contenido de la información que esté a su vista; lo anterior en cumplimiento del artículo 76 de la Ley de Acceso a la

información pública y el artículo 33, literal f, del Reglamento interno de la LNB.

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 1. Normativa interna

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
- c) Reglamento Interno de Trabajo.
- d) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
- e) Manual para el control de registros.
- f) Manual de Organización y funciones.
- g) Manual de Descripción de puestos.
- h) Política institucional de gestión documental y archivos.
- i) Procedimientos de Gestión Documental y archivos.

### 2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) Ley de Acceso a la Información Pública.
- c) Lineamientos de Gestión Documental y Archivos, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

**V. PROCEDIMIENTOS**

**1. Elaboración, distribución y resguardo de documentos de correspondencia interna.**

Responsable	Paso	Actividad
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área remitente	1.	Recibe instrucción e insumos del jefe(a) inmediato(a) para elaborar el documento de correspondencia interna, de acuerdo a lo que se quiera comunicar y a quien va dirigido (Memorando, nota interna, circular, nota externa).
	2.	Registra los datos del documento en el "Control de correlativos de correspondencia" (F-855-06): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del área.</li> <li>• N° correlativo.</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Asunto.</li> <li>• Área de destino.</li> </ul> <p><i>Nota: Para el control de correlativos se llevará un registro por cada tipo de documento de forma electrónica. Al iniciar cada año, la asignación comenzará con el correlativo 01 en los diferentes tipos de documentos de correspondencia.</i></p>
	3.	Redacta el documento de correspondencia, de acuerdo a lineamientos recibidos y lo envía por correo electrónico a la jefatura inmediata para revisión previa, evitando impresiones innecesarias por correcciones. Incorpora observaciones si las hubiere. <p><i>Nota: Se deberá redactar los documentos de correspondencia aplicando normas de redacción y ortografía.</i></p>
	4.	Imprime el documento de correspondencia y remite para firma y sello de la jefatura correspondiente.
	5.	Verifica las generalidades del documento para su distribución (Destinatario: nombre y cargo, remitente: nombre y cargo, fecha, firma, sello,



Responsable	Paso	Actividad
		anexos).
	6.	<p>Detalla los datos del documento a distribuir en el libro de registro de salida de correspondencia o fotocopia el documento firmado para su distribución. Si es mediante libro coloca los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número correlativo.</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Tipo de documento.</li> <li>• Asunto.</li> <li>• Destinatario.</li> </ul>
	7.	<p>Coloca el documento en el folder rotulado como "Correspondencia a distribuir" y solicita al personal de servicios generales designado que lo distribuya al (las) áreas correspondiente(s) con el libro de salida de correspondencia o copia del documento.</p>
Personal de servicios generales	8.	<p>Entrega el documento de correspondencia a la asistente, gerente/jefe o persona designada para el control de correspondencia con la copia o libro de salida para que le firme de recibido.</p> <p><i>Nota: Para la información clasificada como confidencial o reservada se deberá enviar en sobre cerrado, con la respectiva identificación del área a donde se envía.</i></p>
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia o área destinataria	9.	<p>Recibe el documento y verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destinatario (Nombre y cargo).</li> <li>• Remitente (Nombre y cargo).</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Firma.</li> <li>• Sello.</li> <li>• Anexos.</li> </ul>
	10.	<p>Deja constancia de la recepción en la copia del documento o en libro de registro de salida de correspondencia del área remitente, colocando fecha, firma y sello del área que recibe.</p>



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Responsable	Paso	Actividad
Personal de servicios generales	11.	Verifica que se haya dejado constancia de la recepción del documento y entrega a asistente del área remitente la copia del documento o el libro según corresponda.
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área remitente	12.	Resguarda la copia del documento enviado en el expediente o carpeta del tipo documental que corresponda. Por ejemplo: Si es un informe que se ha remitido, el documento de correspondencia se anexará al informe enviado.
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área destinataria	13.	Registra en el libro de entrada de correspondencia, los datos del documento recibido.
	14.	Remite a jefatura inmediata el documento para su conocimiento y toma de decisiones.
Jefatura del área	15.	Revisa, margina y entrega a la asistente para la gestión correspondiente.
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área destinataria	16.	Recibe documento e indicaciones de jefatura inmediata y realiza las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es necesario hacer del conocimiento del documento a un colaborador del área escanea el documento y lo envía por correo.</li> <li>• Para el resguardo del documento, escanea y archiva la copia, colocándola en el expediente o carpeta del tipo documental que corresponda. Por ejemplo, si es un informe que se ha remitido, el documento de correspondencia se anexará al informe enviado.</li> </ul>
	17.	Fin.



**2. Elaboración, distribución y resguardo de documentos de correspondencia externa.**

Responsable	Paso	Actividad
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área remitente	1.	Recibe instrucción e insumos del jefe(a) inmediato(a) para elaborar el documento de correspondencia externa, de acuerdo a lo que se quiera comunicar y a quien va dirigido (Nota externa, nota externa oficial).
	2.	Registra los datos del documento en el "Control de correlativos de correspondencia" (F-855-06): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del área.</li> <li>• N° correlativo.</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Asunto.</li> <li>• Área de destino.</li> </ul> <p><i>Nota: Para el control de correlativos se llevará un registro por cada tipo de documento de forma electrónica. Al iniciar cada año, la asignación comenzará con el correlativo 01 en los diferentes tipos de documentos de correspondencia.</i></p>
	3.	Redacta el documento de correspondencia, de acuerdo a lineamientos y lo envía por correo electrónico a la jefatura inmediata para revisión previa, evitando impresiones innecesarias por correcciones. Incorpora observaciones si las hubiere. <p><i>Nota: Se deberá redactar los documentos de correspondencia aplicando normas de redacción y ortografía.</i></p>
	4.	Imprime el documento de correspondencia y remite para firma y sello de la jefatura correspondiente.
	5.	Verifica las generalidades del documento para su distribución (Destinatario: nombre y cargo, remitente: nombre y cargo, fecha, firma, sello, anexos).
	6.	Fotocopia el documento firmado y detalla los siguientes datos en el libro de registro de salida de correspondencia para su distribución:



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

Responsable	Paso	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número correlativo.</li> <li>• Fecha.</li> <li>• Tipo de documento.</li> <li>• Asunto.</li> <li>• Destinatario.</li> </ul>
	7.	<p>Solicita al Jefe(a) de Servicios Generales o mensajero que distribuya el documento a las entidades externas. Se deberá firmar el libro de salida de correspondencia para constancia de la entrega.</p> <p><i>Nota: Esta actividad se realizará de acuerdo a lo establecido en el documento 310 315 Procedimientos de Servicios Generales.</i></p>
Mensajero	8.	Realiza la distribución de la correspondencia a la(s) entidad(es) destinatarias.
	9.	Entrega a la asistente o delegado(a) de correspondencia la copia del (los) documento(s) recibido(s) por las entidades externas.
Asistente(a) o delegado(a) de correspondencia del área remitente	10.	Escanea y archiva la copia del documento de correspondencia en el expediente o carpeta del tipo documental que corresponda. Por ejemplo: Si es un informe que se ha remitido, el documento de correspondencia se anexará al informe enviado.
	11.	Fin.



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

**VI. MODIFICACIONES REALIZADAS**

Instancia que autoriza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
Presidente(a) Institucional. <ul style="list-style-type: none"><li>Fecha de última modificación: 18 de enero de 2019.</li><li>Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2019.</li></ul>	1.	Creación del Manual de gestión y trámite de correspondencia.  Fecha de vigencia: 01 de marzo de 2019.  Técnico(a) asignado(a): Dina Córdova.



855 315

**MANUAL DE GESTIÓN Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA**

---

**VII. ANEXOS**

1. Formato de Memorando (F-855-01).
2. Formato de Nota Interna (F-855-02).
3. Formato de Circular (F-855-03).
4. Formato de Nota Externa (F-855-04).
5. Formato de Nota Externa Oficial (F-855-05).
6. Control de correlativos de correspondencia (F-855-06).
7. Formato para control de distribución de distribución de correspondencia a las agencias (F-855-07).



## FORMATO DE MEMORANDO

### MEMORANDO

ABREV ÁREA-ME-CORRELATIVO/AÑO

---

**PARA:** Nombre.  
Cargo.

**CC:** Nombre.  
Cargo.

**DE:** Nombre.  
Cargo.

**ASUNTO:** Breve descripción.

**FECHA:** XX de XXXX de 20XX.

---

XXXXXXXXXXXXX.



Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento

F-855-01

Versión 01



**FORMATO DE NOTA INTERNA**

**ABREV ÁREA-NI-CORRELATIVO/AÑO**

San Salvador, XX de XXX de 20XX

Nombre (Destinatario).  
Cargo.

Saludo:

XX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

XXXXXXXXXX,

F. \_\_\_\_\_  
Nombre (Remitente)  
Cargo



Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento



**FORMATO DE CIRCULAR**

**ABREV ÁREA-CI-CORRELATIVO/AÑO**

XX de XXX de 20XX

A TODO EL PERSONAL SE LE INFORMA:

XX  
XX  
XX  
XXXXXXXX.

XX  
XX

XXXXXXXXXX,

F. \_\_\_\_\_  
Nombre (Remitente)  
Cargo



Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento



## FORMATO DE NOTA EXTERNA

### ABREV ÁREA-NE-CORRELATIVO/AÑO

San Salvador, XX de XXX de 20XX

Nombre (Destinatario).  
Cargo.  
Institución.  
Presente.

Saludo:

XX  
XX.



XXXXXXXXXX,

F. \_\_\_\_\_  
Nombre (Remitente)  
Cargo



Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento

F-855-04

Versión 01





**FORMATO DE NOTA EXTERNA OFICIAL**

**ABREV ÁREA-NEO-CORRELATIVO/AÑO**

San Salvador, XX de XXX de 20XX

Nombre (Destinatario).  
Cargo.  
Institución.  
Presente.

Saludo:



XX  
XX

★ Despedida,

DIOS UNION LIBERTAD

F. \_\_\_\_\_  
Nombre (Remitente)  
Cargo



Iniciales del nombre de la persona que elaboró el documento

F-855-05

Versión 01





**CONTROL DE CORRELATIVOS PARA (Memorando, nota interna, circular, nota externa, nota externa oficial)**

(Se elabora un control para cada tipo de documento)

<b>Año:</b>	XXXX
<b>Nombre del área:</b>	XXXX

N°	Fecha	Área de destino	Asunto	Quien lo elaboró
001				
002				
003				
004				
005				
006				
007				
008				
009				
010				
011				
012				
013				
014				
015				
016				
017				
018				
019				
020				
021				
022				
023				
024				
025				
026				
027				
028				
029				
030				
031				
032				
033				
034				
035				
036				
037				
038				
039				
040				
041				
042				
043				
044				
045				
046				
047				
048				
049				
050				





**FORMATO PARA CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA A LAS AGENCIAS**

N°	Fecha	Descripción	Nombre del remitente	Nombre del destinatario	Firma y Sello



Nombre del Responsable:

