



Planificación  
21 OCT 2019 3:31 pm

Ref.: SO-141019-4.3.1

La infrascrita Secretaria de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados –ANDA-, **CERTIFICA:** Que en el Libro de Actas que lleva la Unidad de Secretaría, se encuentra el Acta número DIECISIETE, del Libro DOS, correspondiente a la Sesión Ordinaria de Junta de Gobierno, celebrada el día catorce de octubre de dos mil diecinueve, en la cual consta el acuerdo número cuatro punto tres punto uno, que literalmente dice:

4.3.1) El Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, somete a consideración de la Junta de Gobierno, solicitud de aprobación del "MANUAL DE NORMALIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL".

Por lo que la Junta de Gobierno **CONSIDERANDO:**

- I. Que el Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, mediante correspondencia con Ref. 24.163.2019 de fecha 11 de octubre de 2019, en cumplimiento a lo prescrito en la Ley de Acceso a la Información Pública, Lineamientos de Gestión Documental y Archivo, Ley de Procedimientos Administrativos, Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra la Mujer, Código Penal, Normas Técnicas de Control Interno Específicas para la ANDA, y la Política Institucional de Gestión Documental y Archivo, solicita a la Junta de Gobierno apruebe el "MANUAL DE NORMALIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL", cuyo objetivo general es estandarizar el estilo y la estructura de los principales tipos documentales producidos por la ANDA, para evitar su falsificación.
- II. Que dicho documento cuenta con el visto bueno de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, estando de conformidad con las disposiciones emitidas por el Gobierno Central, en Casa Presidencial (CAPRES).

Con base a lo anterior, la Junta de Gobierno **ACUERDA:**

1. Aprobar el "MANUAL DE NORMALIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL" documento que queda anexo y forma parte de manera íntegra de los antecedentes de la presente acta.
2. Instruir a la Gerencia de Planificación y Desarrollo, realice la divulgación correspondiente

Y para los efectos legales pertinentes, extendiendo, firmo y sello la presente certificación, en la ciudad de San Salvador, a los catorce días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

  
ZULMA VERÓNICA PALACIOS CASCO  
SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO





ADMINISTRACIÓN  
NACIONAL DE  
ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS

## MANUAL DE NORMALIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: M24-0-19-02  
PÁG.: 1 de 36  
FECHA: 01-OCT-2019  
REVISIÓN : 0

# MANUAL DE NORMALIZACIÓN PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL





## ÍNDICE

1	Portada.....	1
2	Índice.....	2
3.	Objetivos .....	3
3.1	Objetivo General.....	3
3.2	Objetivos Específicos .....	3
4.	Alcance y Campo de Aplicación .....	3
4.1	Alcance .....	3
4.2	Campo de Aplicación.....	3
5.	Base Legal y Definiciones .....	3
5.1	Base Legal .....	3
5.2	Definiciones.....	6
6.	Estilo y Estructura normalizada de Documentos.....	7
6.1	Criterios para las normas de estilo en documentos institucionales .....	8
6.1.1	Previo a la elaboración del documento.....	8
6.1.2	Aspectos de Configuración Generales.....	8
6.2	Criterios para la estructura normalizada de documentos administrativos.....	14
6.2.1.	Acta.....	15
6.2.2.	Carta .....	16
6.2.3.	Certificación.....	18
6.2.4.	Circular.....	21
6.2.5.	Contrato .....	22
6.2.6.	Informe.....	24
6.2.7.	Memorándum (Nota interna).....	26
6.2.8.	Reporte .....	27
6.2.9.	Solicitud de acción de personal .....	29
6.2.10.	Términos de Referencia (TDR), Especificaciones Técnicas, Bases de Licitación o Bases de Concurso.....	31
7.	Documentos de Referencia .....	34
8.	Control de Cambios.....	35
9.	Control de Documentos .....	36
10.	Autorización.....	36



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Estandarizar el estilo y la estructura de los principales tipos documentales producidos por la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, para evitar su falsificación.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

**3.2.1** Establecer las normas de estilo para documentos administrativos internos institucionales.

**3.2.2** Definir la estructura base de los principales documentos institucionales.

### **4. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **4.1 Alcance**

El presente manual de normalización para la producción documental, comprende la estandarización del estilo y la estructura de documentos institucionales. El estilo de un documento se refiere al formato que deberá poseer el documento, en cuanto a tipo de 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 se refiere al contenido base que debe tener éste, es decir los elementos que lo conforman.

#### **4.2 Campo de Aplicación**

El manual aplica para todas las dependencias de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA que generen documentos tales como notas, informes, reportes y otros documentos administrativos.

### **5. BASE LEGAL Y DEFINICIONES**

#### **5.1 Base Legal**

##### **a) Ley de Acceso a la Información Pública**

Artículo 40.- Corresponderá al Instituto elaborar y actualizar los lineamientos técnicos para la administración, catalogación, conservación y protección de información pública en poder de los entes obligados

Artículo 42.- Los entes obligados, de conformidad con las disposiciones aplicables, deberán asegurar el adecuado funcionamiento de los archivos, con tal fin:

a. Crearán un sistema de archivo que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba con motivo del desempeño de su función, el cual deberá mantenerse actualizado.





**b) Lineamientos de Gestión Documental y Archivo**

LINEAMIENTO 1. Artículo 1.- Los entes obligados deberán crear el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos que por sus siglas se conocerá como: SIGDA, entendido este como el conjunto integrado y normalizado de principios, políticas y prácticas en la gestión de documentos y el sistema institucional de archivos del ente obligado.

LINEAMIENTO 1. Artículo 3.- A través de la Unidad de Gestión Documental y Archivos, se crearán las políticas, manuales y prácticas que deberán ser aprobadas por el titular o máxima autoridad de la institución, para su implementación, cumplimiento, desarrollo continuo y para garantizar la organización, conservación, acceso a los documentos y archivos, a fin de evitar incurrir en las faltas muy graves a las que se refiere el Art. 76 letras "a" y "f" de la LAIP. Dentro del SIGDA, se incluyen tanto los documentos analógicos como digitales, es decir, aquellos cuyo soporte sea papel o medios electrónicos u otros formatos, ya sean escritos, sonoros, audiovisuales, fotográficos y otros que registran actividades y funciones de los entes obligados desde el momento de su generación.

LINEAMIENTO 5. Artículo 1.- 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.

LINEAMIENTO 5. Artículo 2.- Las unidades de comunicación, informática, gestión documental y archivos 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.

LINEAMIENTO 5. Artículo 3.- Los entes obligados deberán institucionalizar estas medidas por medio de manuales o instructivos para normalizar la producción documental y evitar la falsificación de los documentos. Esto brinda a los documentos mayor consistencia, facilita su identificación y contribuye a la imagen corporativa de la Institución.

**c) Ley de Procedimientos Administrativos.**

Art. 6.- En lo referido a las actuaciones de los particulares, éstos podrán presentar la información solicitada por la Administración Pública en formularios oficiales, en copias, sistemas electrónicos en línea o mediante cualquier documento que respete el contenido íntegro y la estructura de dichos formularios, y que contenga los aspectos requeridos por la normativa aplicable.

**d) Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra la mujer**

Art. 15.-...El Estado promoverá sistemáticamente la eliminación del uso sexista del lenguaje y las expresiones discriminatorias contra las mujeres, en todos los mensajes de su marco institucional...También realizará acciones que promuevan la erradicación del uso sexista del lenguaje en la vida social.



**e) Código Penal**

Art. 283.- El que hiciere un documento público o auténtico, total o parcialmente falso o alterare uno verdadero, será sancionado con prisión de tres a seis años

**f) Normas Técnicas de Control Interno Específicas para ANDA**

Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros.

Art. 25.- La Junta de Gobierno, niveles gerenciales y de Jefatura, deberán establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos sobre el diseño y uso de documentos y registros, que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y hechos significativos que se realicen en la Institución. Los documentos y registros, deberán ser apropiadamente administrados y mantenidos.

Procesos de Identificación, Registro y Recuperación de la Información.

Art. 41.- La Junta de Gobierno, niveles gerenciales y de Jefatura de ANDA, deberán definir en manuales y/o instructivos, las políticas y procedimientos para el funcionamiento de los sistemas de la información, tales como: Sistemas escritos, visuales y sistemas informáticos de aplicación, programas del sistema operativo, equipos de cómputo, periféricos, funciones y responsabilidades, planes del procesamiento electrónico de datos, decisiones de cambio de equipos y aplicaciones, estándares de diseño y desarrollo, planes de contingencia y otros.

Efectiva Comunicación de la Información.

Art. 43.- Los sistemas de la información... deberán considerar que el contenido, elaboración y presentación de documentos sean uniformes en su estructura y su exposición sea clara y precisa.

Archivo Institucional.

Art. 47.- La Junta de Gobierno, funcionarios y empleados de ANDA, se registrarán por lo indicado en la Ley y Reglamento de Acceso a la información Pública...

**g) Política Institucional de Gestión Documental y Archivo**

1. Creación de documentos.

Todas las unidades organizativas de ANDA deberán crear y recibir documentos en el ejercicio de sus actividades y funciones, utilizando formatos que contemplen caracteres internos y externos normalizados, así como procedimientos de captura, registro y control de los documentos según lineamientos emitidos por la UGDA.





## 5.2 Definiciones

Para los efectos de este manual, se entenderá por:

- a) **Instituto<sup>1</sup>**: Se refiere al Instituto de Acceso a la Información Pública, institución de derecho público... encargado de velar por la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- b) **Normalización<sup>2</sup>**: Proceso consistente en elaborar, emplear y optimizar las reglas y procedimientos aplicables a las distintas actividades desarrolladas en un proceso con la finalidad de concretarlas y mejorarlas.
- c) **Producción Documental<sup>3</sup>**: Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
- d) **Documento<sup>4</sup>**: Se refiere a 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.
- e) **Documentos Normativos<sup>5</sup>**: Cualquier norma, ordenamiento, instrumento o documento de carácter interno y administrativo, que independientemente de su denominación, genera obligaciones o acciones para las y los servidores públicos o las unidades administrativas.
- f) **Documento Administrativo<sup>6</sup>**: 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.
- g) **Documento interno<sup>7</sup>**: Es aquel que ha sido creado y aprobado por la organización dentro del ámbito de su sistema de gestión.
- h) **Documento externo<sup>7</sup>**: Son aquellos que provienen desde fuera de la Organización y son utilizados por la misma.
- i) **Documento Fiable<sup>8</sup>**: 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.
- j) **Documento Auténtico<sup>8</sup>**: Aquél 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.
- k) **Documento Íntegro<sup>8</sup>**: Hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas.
- l) **Documento Usable<sup>8</sup>**: 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.

- m) **Estilo de un Documento<sup>9</sup>**: 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.
- n) **Estructura de un Documento<sup>10</sup>**: 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.
- o) **Gestión Documental<sup>11</sup>**: Conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos.
- p) **Archivo<sup>12</sup>**: 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.
- q) **Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA)<sup>13</sup>**: Conjunto integrado y normalizado de principios, políticas y prácticas en la gestión de documentos y el sistema institucional de archivos del ente obligado.
- r) **Formato<sup>14</sup>**: Documento utilizado para registrar la información de la ejecución de actividades de un proceso o procedimiento. Puede diseñarse en medio digital o impreso.
- s) **Imagen Institucional<sup>15</sup>**: Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como son las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.
- t) **Ente obligado<sup>16</sup>**: 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.

## 6. ESTILO Y ESTRUCTURA NORMALIZADA DE DOCUMENTOS

La implementación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA), asegura la creación y control de los documentos que responden a las necesidades de la organización y la sociedad durante el tiempo que sea necesario; considerando las características en la creación y control de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables<sup>8</sup>.







## **6.1 Criterios para las normas de estilo en documentos institucionales**

### **6.1.1 Previo a la elaboración del documento**

- a) Antes de redactar el documento, debe enfocarse adecuadamente el texto a escribir, por lo que el responsable de su elaboración, debe responderse las siguientes interrogantes: ¿Por qué se necesita escribir este documento?: Tema, objetivo y razón de ser del documento. ¿Qué se quiere decir en él?: El aspecto puntual de lo que se desea comunicar. ¿Para qué se va a elaborar?: Establecer las razones del documento. ¿Quién será el público objetivo?: Quién o quienes leerán el documento.
- b) Durante la elaboración del documento, deben considerarse los siguientes aspectos de redacción:
1. Procurar no repetir palabras en un mismo párrafo y desarrollar en cada párrafo su idea, garantizando la concordancia entre ideas y propósito del documento.
  2. Evitar palabras rebuscadas, utilizando léxico variado pero sencillo.
  3. Procurar el uso de palabras que expresen certeramente el mensaje a transmitir.
  4. Revisar la ortografía y gramática; evitando la cacofonía y la rima (repetición de una misma letra o sílaba).
  5. Evitar oraciones y párrafos muy extensos.
  6. Garantizar que las obligaciones o requisitos que establezca el documento sean claras, viables y factibles.
  7. Considerar que cualquier persona que lea el documento debe entenderlo, incluso para lo que ejercen una función pública especializada. Escriba pensando en sus futuros lectores (as), lo que a su vez fortalece la cultura de la transparencia institucional.
  8. Procurar utilizar lenguaje inclusivo en cuanto al género.
  9. Emplear artículos y pronombres para enunciar la diferenciación de género sin repetir el sustantivo; por ejemplo: "Los y las Coordinadoras..."
  10. Recurrir en el uso de diagonales y paréntesis al utilizar sustantivos o adjetivos con el que se llama a alguien; ejemplo: "Productor (a)..."
  11. Utilizar palabras en genérico universal para hablar o referirse a colectivos, grupos o plurales formados por mujeres y hombres, por ejemplo: "Las personas Beneficiarias..."
  12. Al finalizar, lea el documento como si lo hubiera escrito alguien más, sea su más duro crítico.

### **6.1.2 Aspectos de Configuración Generales**

#### **a) Fuente**

1. Se utilizará Fuente tipo ARIAL, tamaño 11 con interlineado a 1.15
2. El color de fuente será Negro (R=0, G=0, B=0) ó (C=0 M=0 Y=0 K=100) y con texto en párrafo justificado.
3. El tipo de fuente debe ser el mismo para todo el documento.
4. El subrayado de palabras únicamente se utilizará en casos especiales.
5. 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.



6. La Cursiva no se utilizará en el cuerpo del texto.

**b) Márgenes**

1. El documento deberá contar con 5.29 cm de margen superior, 2.5 cm de margen inferior, 2.54 cm de margen izquierdo y 2.54 cm de margen derecho, sin contar el encabezado ni el pie de página, según formato remitido por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

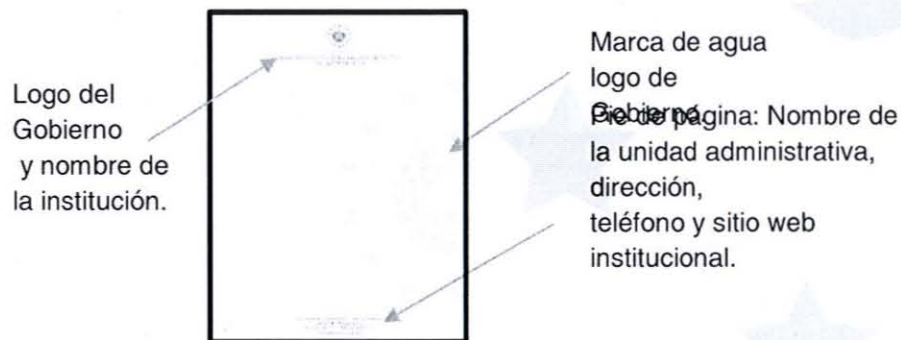
**c) Tablas y figuras**

1. Las tablas y figuras podrán ser utilizadas a discreción, deberán guardar coincidencia con el objetivo o razón de ser del documento.
2. Deberán guardar coincidencia con la norma de estilo descrita en el presente manual, es decir, que sea visualmente pertinente.
3. Deberá poseer número y nombre de la tabla, figura o gráfico.

**d) Diseño general**

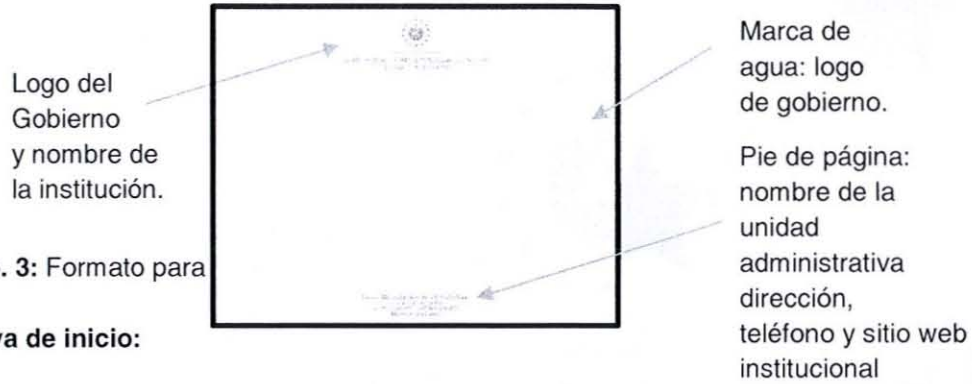
1. Se deberán utilizar los formatos elaborados por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas en base al Manual de Marca de ANDA vigente, debiendo contar con la ubicación de los logos tal como se muestra en las figuras No. 1, 2 y 3.
2. En el caso especial de documentos normativos institucionales, se deberán elaborar con base a los criterios de estilo establecidos en el Instructivo para Aprobación de Documentos Normativos de ANDA, elaborado por la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

**Figura No. 1:** Ubicación de logos en los documentos administrativos oficiales: orientación vertical.

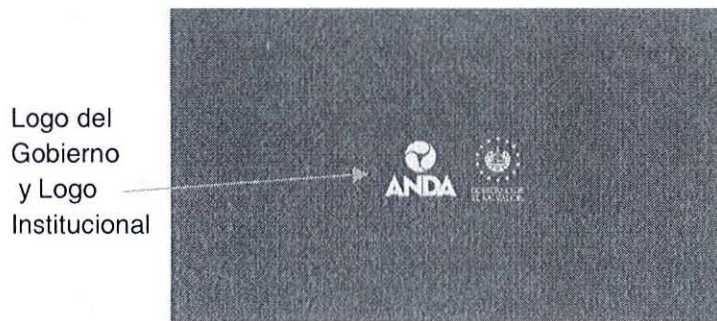




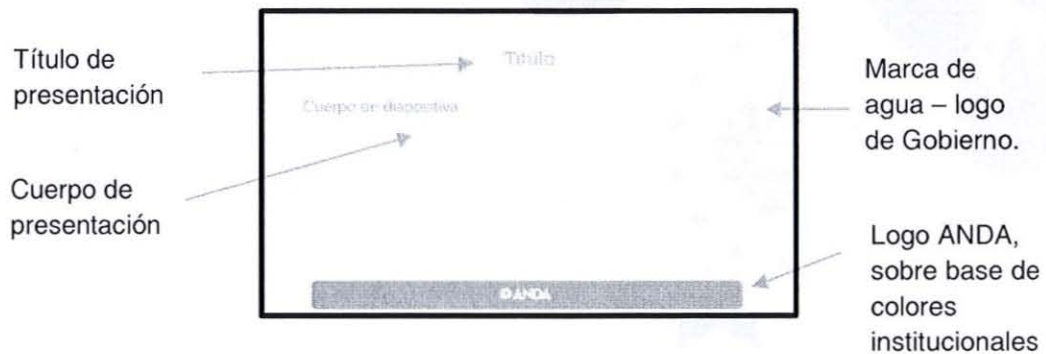
**Figura No. 2:** Ubicación de logos en los documentos administrativos oficiales: orientación horizontal.



**Figura No. 3:** Formato para Diapositiva de inicio:



**Presentación:**





**Diapositiva final:**

Logo del  
Gobierno  
y Logo  
Institucional

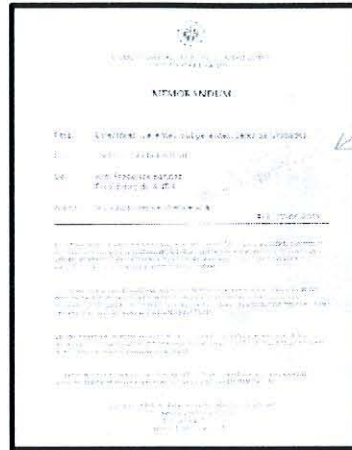


**e) Ubicación de firmas**

1. La autenticidad de un documento institucional se garantizará por medio de firma y sello de la persona responsable de la unidad administrativa que lo genera. La firma y sello pueden ser físicos, estampados en el documento o firma electrónica.
2. Dependiendo de la naturaleza de lo que se pretende comunicar, las y los funcionarios (as) responsables de la unidad administrativa, podrá solicitar firma y sello de la Jefatura, Gerencia o Dirección inmediata superior según organigrama institucional vigente.
3. En los casos de documentos físicos de múltiples páginas, se podrán utilizar rúbricas para autenticar las páginas que anteceden a la de firmas, aun en impresiones a doble cara.
4. La rúbrica en documentos institucionales deberá estar restringida a casos semejantes al numeral tres anterior y casos excepcionales autorizados por la Dirección Superior. Deberá ser utilizada en documentos administrativos internos únicamente.
5. El uso de firmas facsímiles no estará permitido, excepto que así lo establezca la Dirección Superior para casos especiales.
6. Es necesario que la firma o el sello no obstruyan el texto del documento.
7. Los documentos institucionales pueden requerir una sola firma, dos firmas y tres o más firmas, dependiendo del tipo de documento y de su propósito.
8. La firma y sello en un documento institucional pueden ser ubicados a la derecha de la identificación del nombre y cargo de la persona responsable, y/o en la parte inferior del documento para los casos cuando hay dos o más firmas y sellos.
9. Para los casos que requieran tres o más firmas, el criterio de ubicación será de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo desde la perspectiva del lector (a), estableciendo a la izquierda y arriba el nombre y cargo con menor jerarquía dentro de la estructura administrativa institucional o el responsable de elaborar el documento; a la derecha y abajo, firmará la mayor jerarquía.



**Figura No. 4:** Ubicación de la firma en un documento institucional para el que se requiere únicamente una firma.



Firma y sellos de la institución y de Gobierno junto al nombre de quien elaboró el documento.

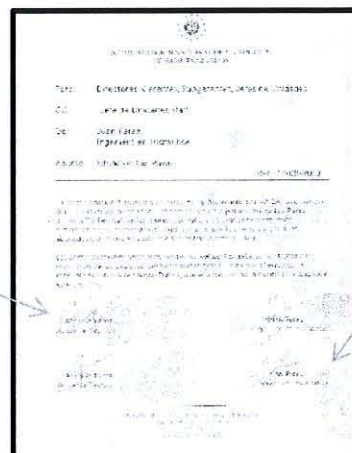
**Figura No. 5:** Ubicación de firmas en un documento institucional para el que se requieren dos firmas.



Firma y sellos de la institución y de Gobierno junto al nombre y cargo de quien elaboró el documento.

Firma y sellos de la institución y de Gobierno junto al nombre de la jefatura inmediata que autorizó el documento.

**Figura No. 6:** Ubicación de firmas en un documento institucional para el que se requieren tres o más firmas.



Firma del menor puesto dentro de la estructura administrativa institucional o de quien elaboró el documento y sellos de la institución y de Gobierno.

Firma de la mayor jerarquía en la estructura administrativa institucional, y sellos de la institución y de Gobierno.



**f) Sellos Post Firma**

1. Todas las unidades administrativas institucionales deberán poseer máximo dos juegos de sellos Post Firma para documentos administrativos, cada juego con un sello institucional y un sello de Gobierno, excepto exista la necesidad de más juegos de sellos, según las funciones de la unidad.
2. El sello de la unidad administrativa será estampado al lado derecho de la firma, y el sello de Gobierno será posicionado al lado derecho del institucional.
3. El diseño del sello Post Firma de la unidad administrativa debe ser acorde al logo institucional vigente y con base a la divulgación que realiza la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, según instrucciones de la Presidencia Institucional.
4. La jefatura de la unidad administrativa deberá poseer un registro de las personas responsables del resguardo de los sellos.
5. Los sellos de la unidad administrativa y de Gobierno deberán estar bajo resguardo y custodia de la secretaria de la unidad o quien la jefatura respectiva delegue. La persona designada tendrá la responsabilidad administrativa del uso y control de los sellos post firma.
6. Cuando exista cambio de sellos Post Firma, por cambio en el logo institucional u otra causa, la jefatura de la unidad administrativa o a quien él delegue, será responsable de resguardar los sellos reemplazados que ya no se encuentren en uso.

**Figura No. 7:** Sellos Institucionales

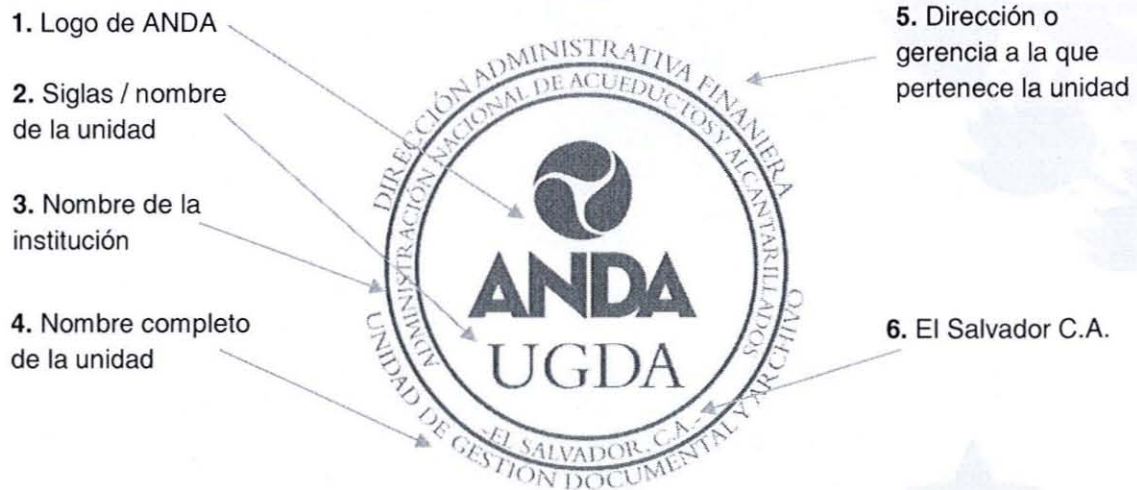




Figura No. 8 Sello de Gobierno



Figura No. 9: Uso del Sello Institucional y Sello de Gobierno



José Antonio Pérez Martínez  
Técnico en hidráulica.

## 6.2 Criterios para la estructura normalizada de documentos administrativos

En el presente apartado se describen los elementos básicos que deben incluirse al momento de elaborar un documento administrativo según el tipo de documento, cuya estructura puede variar, adicionándose elementos que se consideren convenientes y necesarios según la necesidad. Incluye el concepto, propósito y estructura de los tipos documentales más utilizados por las unidades administrativas.



### 6.2.1. Acta

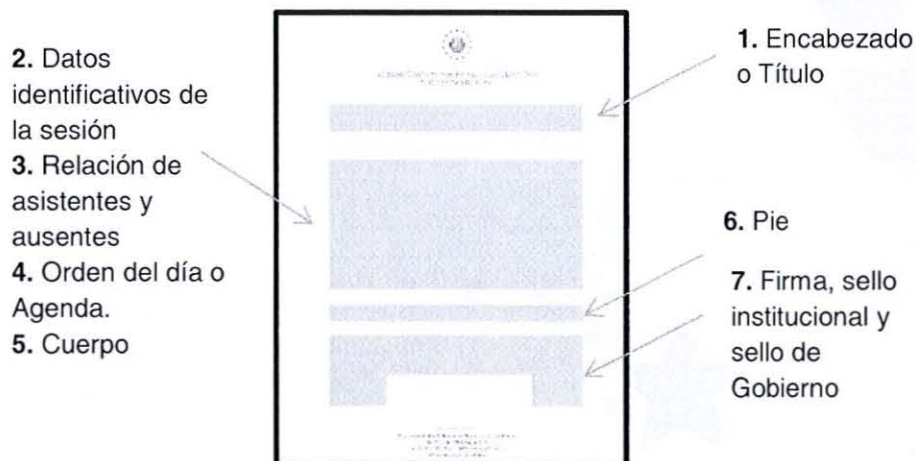
<b>Concepto:</b>	Es un documento administrativo cuya finalidad es dejar constancia de hechos sucedidos, circunstancias valoradas y acuerdos alcanzados en sesiones o reuniones que involucran múltiples empleados de la institución y/o externos.
<b>Propósito:</b>	Dar testimonio de hechos sucedidos y acuerdos en reuniones específicas.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
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. <b>Ejemplo:</b> Acta No. 19. Acta de 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. <b>Ejemplo.</b> Reunidos en la sala de la Gerencia de Servicios Generales, del Edificio Administrativo de ANDA, a las dos de la tarde del trece de marzo del dos mil diecinueve.
3. Relación de asistentes y ausentes:	Se especifican los datos siguientes: - Cargo, nombres y apellidos de todas y todos los asistentes - Cargo, nombres y apellidos de las y los convocados pero ausentes <b>Ejemplo.</b> Presentes la Gerente de Planificación y Desarrollo, Licda. Yenit Aracely Guerrero de Núñez, y el Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, Lic. Jhoan Berlay Menjívar Pleitez.
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 si es una reunión de tipo permanente.
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
4. Orden del día o Agenda: (continuación):	<b>Ejemplo.</b> 1. Lectura y Aprobación del acta anterior (si aplica) 2. Presentación del Manual de Normalización para la producción documental por parte de la UGDA 3. Validación, del Manual de Normalización para la producción documental presentado por la UGDA. 3. Informe de avance del Sistema de Gestión Documental y Archivo 4. Preguntas y Comentarios.
5. Cuerpo:	Establece los puntos principales de las deliberaciones, según el orden del día o agenda, los acuerdos adoptados o el contenido de lo que trata el documento, como: detalle de recepción de ítems, bienes de inventario, descripción de proyectos, recepción de proyectos o cualquier otro tipo de contenido, según el propósito del acta que se elabora; que puede ser recepción de materiales, levantamiento de inventario, reunión de trabajo, formulación de planes operativos, adjudicaciones, etc.





	<p><b>Ejemplo. 3.</b> Se acuerda validar el Manual de Normalización para la producción documental presentado por la UGDA, a fin que pueda tramitarse su autorización por parte de Junta de Gobierno.</p>
6. Pie:	<p>Se deberá establecer la siguiente oración: "No habiendo más que hacer constar, se levanta la sesión a las X horas del Y" donde X es la hora de finalización de la sesión y Y la fecha.</p> <p><b>Ejemplo.</b> No habiendo más que hacer constar, se levanta la sesión a las tres horas treinta minutos del siete de agosto del año dos mil diecinueve.</p>
7. Firmas y Sellos:	<p>El acta deberá ser firmada por todas y todos los asistentes al final del documento y deberán colocar también su rúbrica al pie de cada una de las páginas que le anteceden. Los sellos deberán colocarse a la derecha de la firma del funcionario (a) asistente, al final del documento. El sello de la unidad que elabora el documento deberá ser colocado en la esquina inferior derecha, junto al sello de gobierno que estaría ubicado al lado derecho del sello de la unidad. La ubicación de las firmas debe ser conforme a lo establecido en el presente manual.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Firma de la jefatura de la Unidad de Gestión Documental y Archivo y firma de la Gerente de Planificación y Desarrollo,</p>
8. Otros elementos:	<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>

Figura No. 10: Modelo de la estructura de un Acta.



### 6.2.2. Carta

<b>Concepto:</b>	Documento que utilizan las unidades organizacionales de la ANDA para comunicaciones externas con personas naturales o personas jurídicas, al respecto de sus funciones.
<b>Propósito:</b>	Comunicar a personas naturales o jurídicas ajenas a la Institución, acerca de asuntos relacionados con sus funciones o intereses.
<b>Estructura:</b>	



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. <b>Ejemplo.</b> Las Pavas, San Pablo Tacachico, 14 de marzo del 2019
2. Número de referencia:	Define el código 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 administrativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración. <b>Ejemplo.</b> Ref. 24.07.2019

Apartado	Descripción
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 administrativa y nombre de la entidad u organismo. No se colocará punto al final de cada una de estas líneas. <b>Ejemplo.</b> Licenciado Edgar Romeo Rodríguez Ministro Ministerio de Obras Públicas
4. Fórmula introductoria:	Incluye una frase de saludo introductorio para el documento. <b>Ejemplo.</b> Estimado Licenciado.
5. Cuerpo:	Establece tres párrafos: saludo e introducción; asunto principal o resolución y despedida. <b>Ejemplo.</b> 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. <b>Ejemplo.</b> «Atentamente.», «Saludos.», «Sin otro particular, se despide atentamente.».
7. Firma y Sellos:	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 administrativa 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



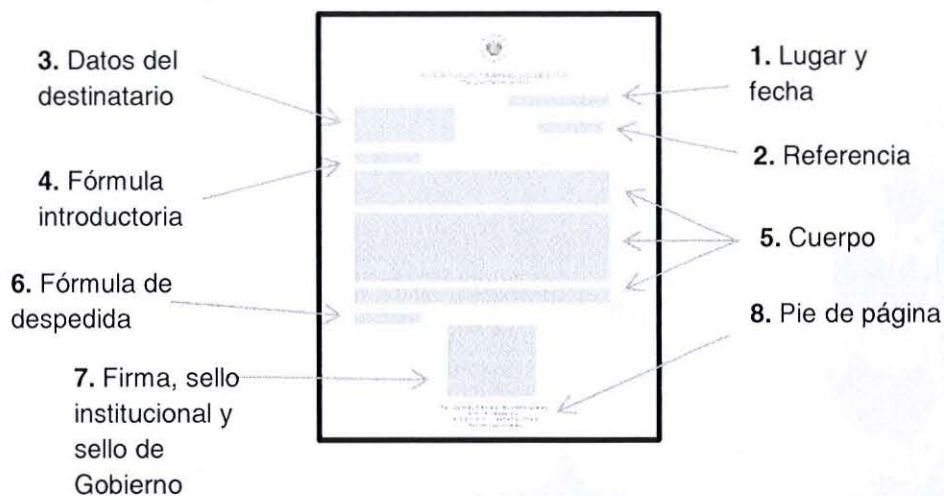


manuscrita, junto al sello de gobierno que estaría ubicado al lado derecho. En caso que se requiera más de una firma, se deberán considerar las directrices para ese caso, establecidas en el presente manual.

En caso de ser un documento electrónico, firmado y sellado electrónicamente, se deberá adjuntar el correspondiente certificado de firma electrónica al documento.

**8. Pie de página:** Establece las iniciales de la persona que elaboró el documento.

**Figura No. 11:** Modelo de la estructura de una Carta



**6.2.3. Certificación**

Para los propósitos del presente manual, se considera este tipo documental como certificación de Actas de Junta de Gobierno, las cuales son elaboradas por la Unidad de Secretaría para informar cada unidad administrativa correspondiente, acerca de los acuerdos e instrucciones proporcionadas por Junta de Gobierno, incluidas en el acta respectiva; sin embargo, también puede aplicarse a otras unidades administrativas que custodien expedientes o resguarden documentación sujeta a certificación.

<b>Concepto:</b>	Es un documento mediante el cual se hace constar la veracidad de un hecho, circunstancia o situación de la que existe constancia documental en los expedientes que se encuentran en la Unidad de Secretaría, con el fin de que produzca determinados efectos jurídicos. Por lo tanto, las certificaciones sólo versarán sobre aquellos asuntos concretos acreditados documentalmente en un expediente o sobre aquellos hechos de los que haya constancia documental.
<b>Propósito:</b>	Informar a la unidad administrativa correspondiente, acerca de los acuerdos tomados en Junta de Gobierno que le competen hacer cumplir.
<b>Características:</b>	- Corresponde a la jefatura de la unidad administrativa, certificar los expedientes que tramita o cuyos antecedentes custodia, siempre que esté facultado para ello por la normativa vigente.



- La forma de emisión de los certificados deberá estar contemplada en la regulación de procedimientos de la unidad administrativa que los genera.
- La divulgación de este tipo documental deberá realizarse por medio escaneado del documento original, con texto seleccionable (OCR) y remitido por correo electrónico a la unidad o unidades administrativas competentes.

**Estructura:**

<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
1. Título:	Expresará el tipo documental. Deberá estar ubicado en la parte superior del documento, escrito en mayúscula, con negrita y justificado al centro. <b>Ejemplo.</b> <b>CERTIFICACIÓN DE ACTA DE JUNTA DE GOBIERNO</b>
2. Referencia:	Expresa la referencia del punto de acta de Junta de Gobierno. Deberá estar ubicada abajo del título del documento, justificado a la derecha, seguido de la palabra "Ref.:". El formato de la referencia deberá componerse por el tipo de Sesión, por ejemplo, SO para sesión ordinaria y SE para sesión extraordinaria; seguido de un guión, la fecha de la sesión de Junta de Gobierno, seguido de un guión y el punto de acta que se certifica. <b>Ejemplo.</b> Ref. SO-290916-8.2
3. Encabezado:	Describe quien certifica, el número de acta, la fecha de la sesión y el número de acuerdo tomado por Junta de Gobierno. En el encabezado, los números se expresarán en letras únicamente. <b>Ejemplo.</b> La infrascrita Secretaria de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados – ANDA-, <b>CERTIFICA:</b> Que en el libro de Actas que lleva la Unidad de Secretaría, se encuentra el Acta número CUARENTA Y SEIS, correspondiente a la Sesión Ordinaria de Junta de Gobierno, celebrada el día veintinueve de septiembre de dos mil dieciséis, en la cual consta el acuerdo número ocho punto dos, que literalmente dice:
4. Cuerpo:	Establece el desarrollo del asunto sujeto a certificación, incluye la descripción del punto de Acta de Junta de Gobierno, los Considerandos y los Acuerdos. - El punto de Acta de Junta de Gobierno, deberá poseer la referencia del punto en números arábigos, y deberá iniciar con el cargo de quien realiza la solicitud. <b>Ejemplo.</b> 8.2) El Gerente de Planificación y Desarrollo, somete a consideración de la Junta de Gobierno, solicitud de autorización para modificar la Estructura Organizativa Institucional.

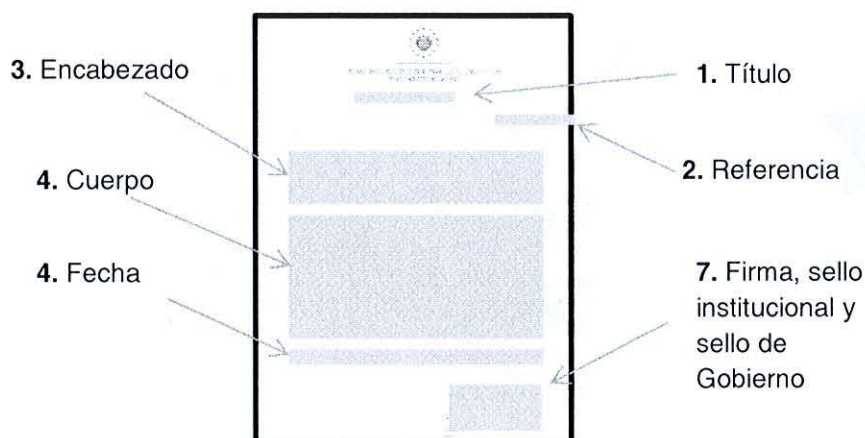
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
4. Cuerpo: (continuación)	- Los considerandos describen los criterios que utilizó la honorable Junta de Gobierno, para la toma de decisiones en torno al asunto. Los considerandos deberán iniciar con la frase "Por lo que la Junta de





	<p>Gobierno <b>CONSIDERANDO:</b>”. Posteriormente, se enumerarán con números romanos, cada uno de los considerandos utilizados.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Por lo que la Junta de Gobierno <b>CONSIDERANDO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>I. Que mediante acuerdo 5.3, tomado en la sesión ordinaria número 36, celebrada el día 28 de julio de 2016, la Junta de Gobierno aprobó la última Estructura Organizacional, la cual entró en vigencia a partir de la toma del referido acuerdo.</li><li>II. Que en cumplimiento a lo establecido en el Título IV, “Administración de Archivos” Capítulo Único, Artículos 40 al 44 de la Ley de Acceso a la información pública el Gerente de Servicios Generales y Patrimonio solicita cambiar el nombre y la dependencia de la Unidad de Archivo Institucional...</li></ol> <p>- Los acuerdos deberán expresar fielmente, las instrucciones de Junta de Gobierno. Se deberá iniciar el párrafo con la frase “Con base a lo anterior la Junta de Gobierno, <b>ACUERDA:</b>”. Se deberán enumerar en números arábigos.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Con base a lo anterior la Junta de Gobierno, <b>ACUERDA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aprobar la nueva Estructura Organizacional. Autorizar a la Gerencia de Planificación para que actualice el Manual de Organización y Funciones Institucional...</li></ol>
5. Fecha:	<p>Expresa los efectos legales, la intención de firma y sello, así como el lugar y fecha de elaboración. En este párrafo, así como en el Encabezado, los números se expresan en letras.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Y para los efectos legales pertinentes, extendiendo, firmo y sello la presente certificación, en la ciudad de San Salvador, el día veintinueve del mes de septiembre de dos mil dieciséis.</p>
6. Firma y Sellos:	<p>Identifica la firma, el nombre, el cargo, el sello institucional de la Secretaria de la Junta de Gobierno y el sello de Gobierno, quien certifica el documento. En caso de múltiples páginas, se deberá utilizar rúbrica y sellos en páginas anteriores a la última, que es donde debe estamparse la firma completa y sellos.</p>
7. Anexos:	<p>Describe los documentos que se adjuntan al Acta de Junta de Gobierno, los cuales pueden también ser anexados a la Certificación, si así lo considera conveniente la jefatura de la Unidad de Secretaría.</p>

Figura No. 12: Modelo de la estructura de una Certificación





#### 6.2.4. Circular

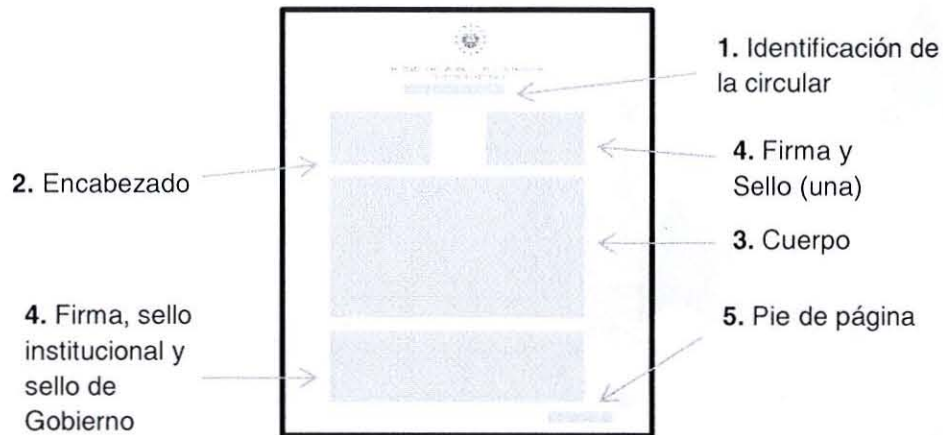
<b>Concepto:</b>	Es un documento administrativo mediante el cual se comunican y establecen normas o instrucciones de carácter organizativo o de gestión, aplicables a toda la Institución y en materias que son competencia de la unidad que las dicta.
<b>Propósito:</b>	Comunicar y establecer normas o instrucciones a todo el personal de la Institución.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
1. Identificación de la circular:	Establece la identificación del documento por medio de la palabra "CIRCULAR", la cual se deberá ubicar en la parte superior del documento, alineada al centro, escrita en mayúsculas y en negrita. <b>Ejemplo.</b> <b>CIRCULAR</b>
2. Encabezado:	A continuación, y después de dejar dos espacios en blanco desde la línea anterior y con justificación izquierda, se escribirán los datos de los destinatarios, el nombre y unidad del remitente, fecha de elaboración, seguido de los campos Para, De, Fecha y Referencia respectivamente. Para el número de referencia, deberá incluir el código de la unidad administrativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración.

<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
2. Encabezado: (continuación):	<b>Ejemplo.</b> Para: Todo el personal de ANDA De: Licenciado Henry Wiston Bermúdez Jiménez Jefe de la Unidad de Administración de Despensas Familiares Fecha: 15 de julio 2019 Ref. 25.5.148.2019
3. Cuerpo:	Contiene los motivos que justifican la regulación del tema que trata la circular, la competencia para hacerlo por medio de la referencia al correspondiente marco legal, así como también, el desarrollo de las normas o instrucciones respectivas.
4. Firma y Sellos:	Detalla la firma, el nombre, el cargo, el sello de la unidad que remite la circular junto al sello de Gobierno que estaría ubicado al lado derecho del sello de la unidad. En los casos en que sea necesario, podrá estamparse la firma de visto bueno de la gerencia o dirección del área y/o de la presidente de la Institución. En caso de una sola firma, se aplicarán las directrices del apartado 6.1.2 literal e.
5. Pie	En la esquina inferior derecha del documento, deberán colocarse las iniciales de quien elaboró el documento.





Figura No. 13: Modelo de la estructura de una Circular



### 6.2.5. Contrato

<b>Concepto:</b>	Documento que recoge un acuerdo entre la ANDA y otra persona física o jurídica mediante el cual las partes consienten en obligarse a dar algún bien o prestar algún servicio.
<b>Propósito:</b>	Establecer acuerdos de estricto cumplimiento legal entre las partes.
<b>Requisitos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sujetos: La persona contratante, será la presidencia de la Institución o a quien esta delegue. La otra parte puede ser una Persona física o jurídica, pública o privada.</li> <li>2. Objeto: Razón del contrato, debe ser lícito, explícito y debidamente justificado.</li> <li>3. Precio: Debe ser expresado en Dólares Americanos.</li> </ol>
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
<b>1. Encabezado y Título</b>	<p>Identifica el logo institucional y el título, el cual establece el número de contrato, referencia de la licitación pública o comparación de precios y referencia al Acta de Junta de Gobierno con acuerdo y fecha de aprobación. El título y sus elementos deberán ser escritos en negrita y en letra mayúscula, justificados a la izquierda.</p> <p><b>Ejemplo.</b>  <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>CONEXOS N° 14/2019</b>  <b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LPN-03-2017/2358-OC-ES</b>  <b>ACTA N° 12, ACUERDO N° 5.4.1, DE FECHA 14 DE MARZO DE 2019.</b></p>
<b>2. Identificación de las partes:</b>	Se expondrá a continuación la identificación de las partes con su nombre, número del documento único de identidad o pasaporte si aplica, número o código de identificación fiscal y representación que ostenta (acreditación), seguidamente de la denominación (Contratante, Proveedor, Cliente, etc.). Se debe utilizar letras para los números de documentos de identidad y demás documentos



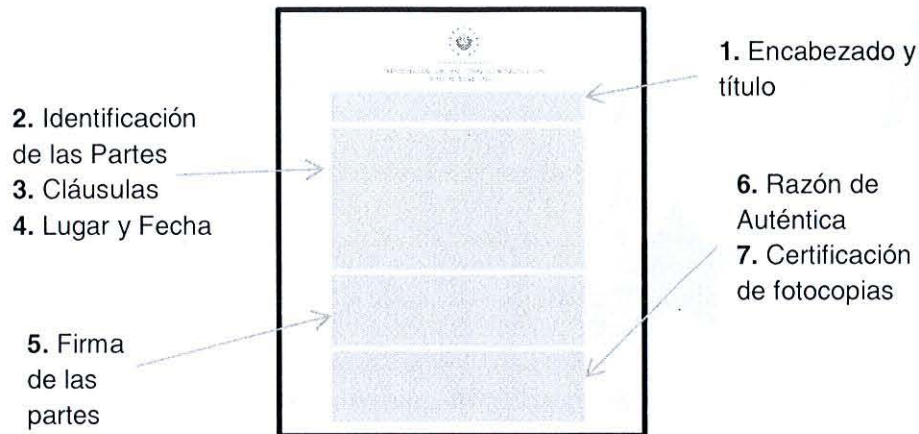
requeridos. Seguidamente, se incluirá la fórmula introductoria: "Ambos comparecientes manifestamos: a) ser de los datos de identificación consignados b) Estar en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles, y c) Que la representación que se ejercita es suficiente conforme a la ley y a nuestro juicio para la celebración de éste acto y que es nuestra voluntad suscribir el Contrato, de conformidad a las siguientes cláusulas:" Se puede utilizar variaciones de esta fórmula, tal como sigue: "Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente contrato" o también: "Ambas partes convienen en celebrar el presente contrato".

Apartado	Descripción
3. Cláusulas:	Descripción de los fines y contenido del contrato que se enumeran correlativamente en letras, mayúsculas, negrita, subrayado y sin salto de línea.
4. Lugar y Fecha:	Señala la localidad en la que tiene lugar la firma del contrato y a continuación, la fecha consignada en letra. Todo esto posterior a la frase "En fe de lo cual firmamos éste contrato en..." <b>Ejemplo.</b> En fe de lo cual firmamos éste contrato en la ciudad de San Salvador, el día quince de marzo de dos mil dieciocho.
5. Firma de las partes:	Se firmará y sellará el contrato en la última página, después del lugar y fecha. La firma antecede el nombre completo de cada parte, así como también su respectivo cargo de representación. Las demás páginas deberán contener la rúbrica de cada una de las partes y del notario que certifica el contrato. En el caso de la Razón de Auténtica, será requerido que las partes estampen su firma también en el acta notarial adjunta al contrato, incluyendo el nombre completo, y cargo de representación; así como también será necesario el sello de la Institución o empresa que representan.
6. Razón de Auténtica:	Es un acta, en la cual, el Notario que preside, da fe que las firmas de las partes son reconocidas por ellos, así como también los términos, pactos, obligaciones y condiciones consignadas en el Contrato. Se caracteriza por la frase DOY FE al final del documento y previo a las firmas de las partes y del Notario.
7. Certificación de fotocopias:	En caso que el documento sea una fotocopia, será necesaria una auténtica por parte de un Notario, certificando que las copias son fieles y conforme a los originales.






Figura No. 14: Modelo de la estructura de un Contrato



### 6.2.6. Informe

Se establece la estructura base para este tipo documental, pese a que pueden haber diferentes tipos de informes, 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 administrativa que lo produce y la finalidad para la cual se elabora el documento.

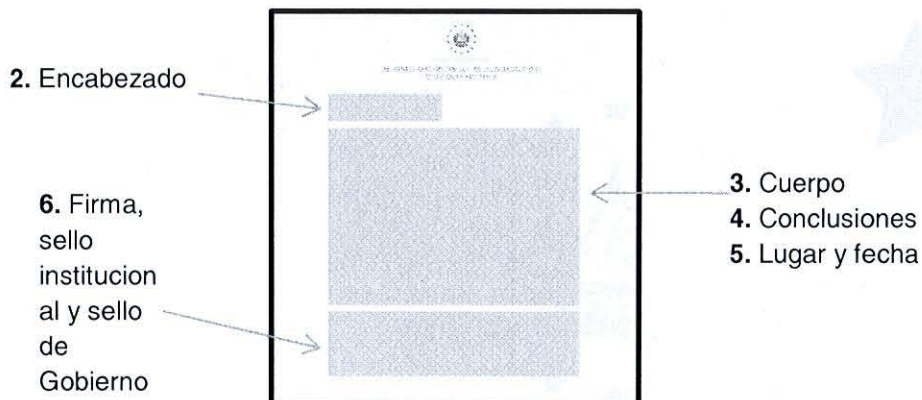
<b>Concepto:</b>	Es un documento emitido por una autoridad, órgano o experto, a iniciativa propia o a solicitud de otra autoridad u órgano, que contiene información consistente en datos, esquemas y opiniones relativos a un asunto sometido a su consideración.
<b>Propósito:</b>	Presentar de forma esquemática y resumida todos los elementos disponibles sobre la cuestión planteada.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
1. Portada:	<p>En caso que se requiera portada, deberá incluir el logo de ANDA, ubicado en la parte superior del documento, justificado al centro, y debajo ubicar: ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS. Incluir título, la referencia, quien presenta, el lugar y la fecha de elaboración.</p> <p>El número de referencia deberá estar ubicado en la parte superior y a la izquierda del logo, así como también, el lugar y la fecha de elaboración, ubicados al mismo nivel a la derecha del documento o abajo del título.</p> <p><b>Ejemplo.</b></p> <div style="text-align: center;">  <p>ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA</p> </div>



<b>2. Encabezado:</b>	<p>Describe el título del Informe, la unidad administrativa que presenta, la fecha y el número de página. Deberá ubicarse en la esquina superior izquierda de todas las páginas del documento, con excepción de la portada, si posee.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Informe de Gerencia acerca del avance en el proyecto de construcción del Archivo Central. Unidad de Gestión Documental y Archivo. Fecha: 5 de julio 2019 Página 1 de 3</p>
-----------------------	---

Apartado	Descripción
<b>3. Cuerpo:</b>	<p>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. Siempre que sea conveniente para facilitar la comprensión, se incluirán cuadros o gráficos.</p>
<b>4. Conclusiones:</b>	<p>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.</p>
<b>5. Lugar y fecha:</b>	<p>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.</p>
<b>6. Firma y Sellos:</b>	<p>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 junto al sello de gobierno que estaría ubicado al lado derecho del sello de la unidad, se estampará a la derecha de la firma. La firma irá ubicada en la última página del documento. Las demás páginas, deberán contener una rúbrica y el sello de la unidad administrativa. Si el responsable de la unidad lo considera conveniente, su firma puede ir acompañada del visto bueno de la jefatura, gerente (a) o director (a) inmediata superior.</p>

**Figura No. 15:** Modelo de la estructura de un Informe





### 6.2.7. Memorándum (Nota interna)

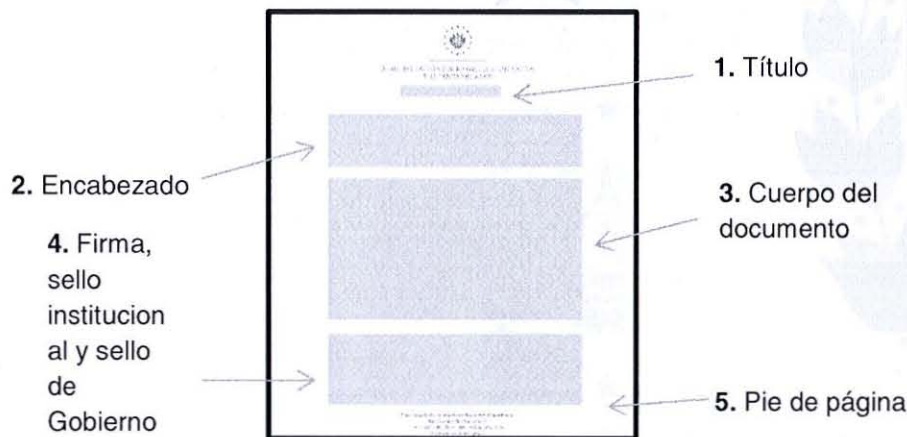
Para los propósitos del presente manual, se considerará al Memorándum o también conocido como nota interna, al tipo de documento que permite la comunicación escrita al interior de la Institución, es decir, entre dependencias.

<b>Concepto:</b>	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 administrativas de la Institución.
<b>Propósito:</b>	Apoyar a la comunicación interna de forma escrita y oficial entre unidades administrativas de la Institución.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
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. <b>Ejemplo.</b> <b>MEMORÁNDUM</b>
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. El campo de asunto, deberá establecer una descripción breve de la razón o motivo del memorándum o nota interna. La fecha de elaboración del documento, deberá establecerse en formato largo, con día, mes y año. Para el número de referencia, deberá incluir el código de la unidad administrativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración. <b>Ejemplo.</b> Para: Lcda. Cecilia Esmeralda Quijada de Viana Gerente de Recursos Humanos De: Lic. Jhoan Berlay Menjivar Pleitez Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo Asunto: Remisión de reportes con marcación del personal Fecha: 19 de julio 2019 Ref. 24.035.2019



Apartado	Descripción
3. Cuerpo del documento:	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.
4. Firma y Sellos:	Incluye la firma, los nombres y apellidos de la jefatura responsable de la unidad administrativa y los dos sellos correspondientes. Podrá también estamparse la firma y el sello en la parte superior del documento, junto al nombre y cargo de la jefatura que remite -según las directrices del presente manual- así también, en el caso que la jefatura responsable de la unidad respectiva considere necesario, podrá incluir la firma de visto bueno de la jefatura, gerente (a) o director (a) 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.

**Figura No. 16:** Modelo de la estructura de un Memorándum o Nota interna



### 6.2.8. 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.

<b>Concepto:</b>	Es un documento de carácter técnico, informativo y en algunos casos de obligatorio cumplimiento según las funciones de cada unidad administrativa institucional. El reporte proporciona datos y/o información que permite la oportuna toma de decisiones, las cuales son requeridas para el buen desempeño institucional.
<b>Propósito:</b>	Proporcionar información para la toma de decisiones por parte de las jefaturas, gerentes y alta dirección de la Institución.





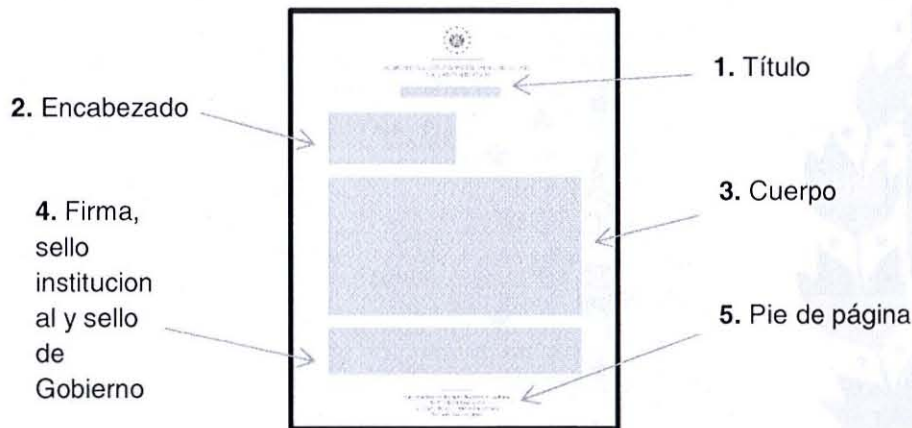
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
1. Título:	<p>Presenta el título del documento, cuyo texto será "Reporte"; deberá estar ubicado en la parte superior del documento, justificado al centro, en mayúscula y en negrita.</p> <p><b>Ejemplo.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>REPORTE</b></p>
2. Encabezado:	<p>Describe la persona destinataria, él o la remitente, el asunto, la referencia o código de documento y la fecha de elaboración.</p> <p>Para la persona destinataria, se utiliza el texto "Para:" seguido de la abreviatura del título o acrónimo de Sr. - Sra. - Srita. 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 descriptor de puestos vigente</p> <p>Para el caso del remitente, se deberá utilizar la palabra: "De:" seguido de la abreviatura del título o acrónimo Sr. - Sra. - Srita 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.</p> <p>La fecha de elaboración del documento, deberá establecerse en formato largo, con día, mes y año.</p> <p>Para el número de referencia, deberá incluir el código de la unidad administrativa que remite, seguido de un punto, el número correlativo de documento seguido de un punto y el año de elaboración.</p> <p><b>Ejemplo.</b></p> <p>Para: Lcda. Cecilia Esmeralda Quijada de Viana Gerente de Recursos Humanos</p> <p>De: Lic. Jhoan Berlay Menjivar Pleitez Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo</p> <p>Asunto: Reporte de asistencia del personal.</p> <p>Fecha: 19 de julio 2019</p> <p>Ref. 24.09.2019</p>

<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
3. Cuerpo:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



4. Firma y Sellos:	Incluye la firma, los nombres y apellidos de la jefatura responsable de la unidad administrativa, cargo y los dos sellos correspondientes. Podrá también estamparse la firma y el sello en la parte superior del documento, junto al nombre y cargo del funcionario (a) remitente, según las directrices del presente manual; así también, en el caso que la jefatura responsable de la unidad considere necesario, como cuando los reportes son elaborados para otra unidad administrativa, podrá incluir la firma de visto bueno de la jefatura, gerencia o dirección inmediata 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.

**Figura No. 17:** Modelo de la estructura de un Reporte



#### 6.2.9. Solicitud de acción de personal

<b>Concepto:</b>	Documento administrativo cuya finalidad es iniciar y documentar un proceso relacionado al personal.
<b>Propósito:</b>	Gestionar, documentar y controlar de manera efectiva los procesos relacionados al personal en la institución.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
1. Referencia:	Para el número de referencia se deberá incluir el código de la unidad administrativa que elabora la acción de personal, seguido de un punto o guión, el número de correlativo, punto o guión y el año de elaboración.
2. Fecha de Solicitud:	Establece el día, el mes y el año en que se elabora la solicitud. <b>Ejemplo.</b> 15 de julio 2019
3. Logo e identificación:	Describe el nombre del documento, la región de la dependencia en la que se elabora la acción de personal (EDIFICIO ADMINISTRATIVO, GERENCIA COMERCIAL, REGIÓN METROPOLITANA, REGIÓN





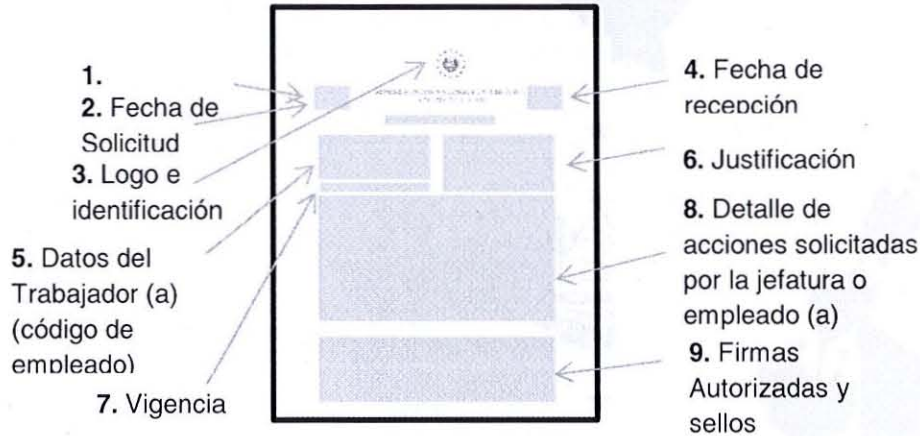
	CENTRAL, REGIÓN OCCIDENTAL, REGIÓN ORIENTAL), y muestra el logo institucional. <b>Ejemplo.</b> Solicitud de Acción de Personal. EDIFICIO ADMINISTRATIVO.	
4. Fecha de recepción:	Espacio reservado para uso de la Gerencia de Recursos Humanos, donde se detalla el día, el mes y el año en que se recibe la solicitud de acción de personal, así como un área para asignar el código de solicitud.	
5. Datos del Trabajador o trabajadora:	Área dedicada a los datos de identificación del trabajador (a): nombre completo, código de empleado (a) cargo real, código ubicación de la unidad administrativa, nombre de la jefatura inmediato superior.	
6. Justificación:	Descripción de la justificación por la que se realiza la solicitud de acción de personal. <b>Ejemplo.</b> Primer período de vacaciones del 15 de julio 2019 al 21 de julio 2019. Quedando pendiente dos períodos de 7 días.	
7. Vigencia:	Es el período de la vigencia de la solicitud de la acción de personal, donde se detalla la fecha de inicio "desde" y finalización "hasta" de la solicitud de acción de personal. En caso de que la acción realizada sea permanente, no se colocará la fecha de finalización "hasta". <b>Ejemplo.</b> Desde 15-07-2019 hasta 21-07-2019	
8. Detalle de acciones solicitadas por la jefatura o empleado (a):	Área destinada para marcar con una X el tipo específico de solicitud, según el siguiente detalle: 1. Amonestación escrita 2. Amonestación verbal 3. Ascenso 4. Ausencia 5. Cambio de cargo real 6. Cambio de jornada laboral	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>	
8. Detalle de acciones solicitadas por la jefatura o empleado (a):	Área destinada para marcar con una X el tipo específico de solicitud, según el siguiente detalle: 7. Cambio de sistema de nombramiento 8. Cambio de sede 9. Cancelación de nombramiento 10. Corrección de nombre 11. Derecho de audiencia 12. Descuento 13. Despido 14. Exoneración de control de marcación 15. Fallecimiento 16. Incapacidad 17. Licencia c/goce de sueldo 18. Licencia para estudios 19. Licencia por lactancia materna 20. Licencia sin goce de Sueldo 21. Modificación registro beneficiarios 22. Nivelación Salarial 23. Nombramiento interino 24. Nombramiento permanente 25. Participación en Capacitación 26. Permiso Sindical 27. Permuta 28. Promoción 29. Prórroga de Contrato 30. Prórroga de Incapacidad 31. Prórroga de Interinato 32. Prórroga de licencia 33. Reincorporación 34. Renuncia 35. Reporte de tiempo extraordinario 36. Suspensión 37. Terminación de Contrato 38. Tiempo Compensatorio 39. Traslado 40. Vacaciones 41. Otros	



**9. Firmas Autorizadas y Sellos:**

Espacio reservado para las firmas de las jefaturas que jerárquicamente corresponden y que autorizan la acción de personal. Incluye un área para el nombre y cargo de la jefatura inmediata, gerencia o dirección y la Gerencia de Recursos Humanos; un área para firma, sellos y la fecha en la que se estampa la firma. En los casos que la Gerencia de Recursos Humanos estime conveniente, podrá ser necesaria la firma de la presidencia de la Institución.

**Figura No. 18:** Modelo de la estructura de una Solicitud de Acción de Personal



**6.2.10. Términos de Referencia (TDR), Especificaciones Técnicas, Bases de Licitación o Bases de Concurso.**

<b>Concepto:</b>	Documento regulado por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), particularmente en el Art. 41, en el cual se establecen los instrumentos para la adquisición de bienes, obras o servicios la Institución desea adquirir.
<b>Propósito:</b>	Especificar detalladamente las características de los bienes y/o servicios que la unidad administrativa requiere adquirir o contratar, con la finalidad de iniciar el proceso de adquisición o contratación por medio de la UACI institucional.
<b>Estructura:</b>	
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
<b>1. Portada:</b>	Los Términos de Referencia deberán poseer una portada y poseerá los siguientes elementos: - Nombre de la unidad administrativa - Título - Lugar y Fecha. <b>Ejemplo de Título.</b> "Adquisición de Materiales varios para adecuación de las instalaciones a utilizarse en la implementación del taller automotriz institucional ubicado en Plantel El Coro, Región Central".
<b>2. Título del documento:</b>	Describe el título del documento, el cual deberá ubicarse a partir de la segunda página (después de la portada), en la parte superior. Deberá estar escrito en mayúsculas, en negrita, subrayado y justificado al centro.







<b>Ejemplo.</b>	
<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA.</b>	
<b>3. Cuerpo</b>	Establece los elementos que componen el documento, los cuales deberán enumerarse según el orden.
<b>3.1 Objeto:</b>	Establece al objeto o razón de ser del proceso de adquisición o contratación. Deberá ser específico, claro y puntual.
<b>3.2 Justificación:</b>	Describe la justificación del por qué se está iniciando el proceso de adquisición o contratación. La justificación debe ser acorde a las funciones de la unidad administrativa que realiza el trámite. <b>Ejemplo.</b> La Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio, está ejecutando el proyecto para la creación de un taller automotriz institucional, esto con el fin de optimizar los recursos destinados para el mantenimiento de la flota vehicular. En el marco del proceso de mejora de la gestión, a través de la adquisición de los materiales de construcción se pretende contar con la infraestructura adecuada.

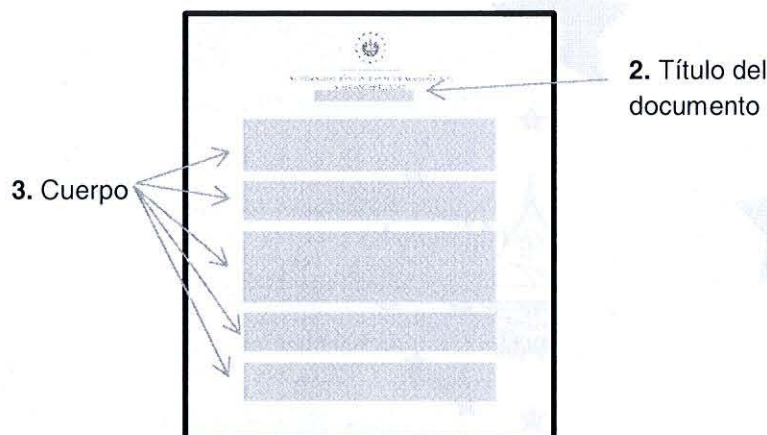
<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
<b>3.3. Alcance y Aplicación</b>	Establece la delimitación del proyecto para el que se requiere la adquisición o contratación, así como la delimitación geográfica, temporal y de recursos financieros disponibles para su ejecución. <b>Ejemplo.</b> El alcance de este proyecto es cubrir las necesidades de toda la flota vehicular institucional a través de la adecuación de un taller para la implementación del mantenimiento propio, mejorando la eficiencia en la gestión operativa.
<b>3.4 Plazo, Forma y Lugar de entrega:</b>	Incluye detalles del plazo para la entrega de los bienes o servicios, la forma de entrega, si será total o parcial, y dónde serán entregados, según la necesidad de la Institución. <b>Ejemplo.</b> La entrega será en un plazo máximo de 15 DÍAS CALENDARIO, así mismo el suministro de lo solicitado será de forma PARCIAL o TOTAL, según sea la necesidad de la Institución. El lugar donde se efectuará(n) la(s) entrega(s) será(n) en las instalaciones del Almacén No. 1 del Plantel El Coro, ubicado en Final Av. Peralta y Boulevard Arturo Castellanos.
<b>3.5 Condiciones mínimas del suministro:</b>	Describe los detalles de: 1.5.1 Carga, transporte y descarga del material 1.5.2 Descripción del requerimiento 1.5.3 Calidad de los materiales 1.5.4 Responsabilidad por el suministro
<b>3.6 Adjudicación del Contrato:</b>	Describe de manera general, cómo la Institución realizará la decisión de adjudicación del contrato. <b>Ejemplo.</b> ANDA adjudicará el presente proceso de adquisición en forma total o parcial o por ítems, al ofertante(s) que haya(n) cumplido con lo requerido y que habiendo superado la evaluación técnica, presenten las ofertas más bajas o la que más convengan a los intereses de la Institución.
<b>3.7 Evaluación de la oferta técnica:</b>	Establece los criterios detallados de selección de ofertas técnicas para adjudicación del contrato y un mecanismo para evaluar si una



oferta cumple o no cumple con los mencionados criterios, como por ejemplo una lista de cotejo.

Apartado	Descripción
3.7 Evaluación de la oferta técnica: (continuación)	<p><b>Ejemplo de criterios.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Sociedad suministrante DEBERÁ PRESENTAR UNA CARTA COMPROMISO, debidamente firmada por el representante o apoderado legal y notariada, para garantizar a la ANDA, la sustitución de parte o la totalidad del suministro, si éste viniere con defectos de fabricación, dañado por el manejo del proveedor o cualquier otra causa no imputable al contratante.</li> <li>2. El oferente deberá presentar tres (3) copias de contratos similares ejecutados del suministro a proveer o en su defecto tres (3) constancias emitidas a satisfacción presentando el monto contratado.</li> <li>3. Cumplimiento de las especificaciones técnicas por ítem según detalle de plan de oferta.</li> <li>4. Presenta carta compromiso de entrega del suministro conforme a lo solicitado en los términos de referencia: lugar, forma y tiempo de entrega.</li> </ol>
4. Anexos:	<p>Se anexan al documento el listado de cantidades de materiales a requerir, así como las descripciones. La estructura del listado deberá poseer las siguientes columnas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítem: Correlativo</li> <li>- Cantidad: número de materiales a requerir</li> <li>- Unidad: Medida, si es en C/U, caja, peso, etc.</li> <li>- Descripción: Detalle pormenorizado de los materiales con sus especificaciones.</li> </ul> <p>Ejemplo: Lámpara completa 4 x 32 Watts de potencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio unitario: si aplica</li> <li>- Precio total: Precio unitario multiplicado por la cantidad de materiales.</li> </ul>

**Figura No. 19:** Modelo de la estructura del documento Términos de Referencia (página 2 en adelante)





## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<sup>1</sup> Ley de Acceso a la Información Pública. Definiciones. Título VI Estructura. Capítulo II Instituto de Acceso a la Información Pública. Creación del Instituto de Acceso a la Información Pública. Artículo 51.

<sup>2</sup> Franco, B., Pérez R. (2015). "Directrices – Normalización y análisis de procesos". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
<http://mgd.redrta.org/directrices-normalizacion-y-analisis-de-procesos/mgd/2015-01-19/173709.html>

<sup>3</sup> Universidad Francisco de Paula Santander. (2010) "Propuesta Estructura de un programa de gestión Documental". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
[https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/programa\\_de\\_gestion\\_documental.pdf](https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/programa_de_gestion_documental.pdf)

<sup>4</sup> "Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública", Artículo 2, Definiciones.

<sup>5</sup> Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (2013). "Guía para la Emisión de Documentos Normativos Internos". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
<http://www.sct.gob.mx/normatecaNew/wp-content/uploads/2014/02/guiaemision31.pdf>

<sup>6</sup> Duque, Y. "Producción de documentos". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
<http://yeseim.blogspot.com/2015/06/produccion-de-documentos.html>

<sup>7</sup> Oviedo, D. "Diferencia entre Documentos Internos y Externos". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/doc/132278688/Diferencia-Entre-Documentos-Internos-y-Externos>

<sup>8</sup> Garcia-Morales, E. (2012). "ISO 30300". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
[http://www.bibliotecanacionaldigital.cl/bnd/612/articles-132155\\_recurso\\_01.pdf](http://www.bibliotecanacionaldigital.cl/bnd/612/articles-132155_recurso_01.pdf)

<sup>9</sup> CGF AprendeLibre (2015). "Word 2013: Estilos". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
[https://www.gcfaprendelibre.org/tecnologia/curso/word\\_2013/estilos\\_y\\_temas\\_de\\_word\\_2013/1.do](https://www.gcfaprendelibre.org/tecnologia/curso/word_2013/estilos_y_temas_de_word_2013/1.do)

<sup>10</sup> Badía, J. (2017). "Características y reglas para la mejor elaboración de un documento administrativo". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
<http://lenguajeadministrativo.com/caracteristicas-y-reglas-en-la-elaboracion-de-un-documento-administrativo/>

<sup>11</sup> Rojas, M. "Glosario ilustrado de terminología archivística costarricense". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
[http://www.concla.net/Glosario/Glosario\\_terminologia\\_Archivistica\\_Costarricense\\_G.html](http://www.concla.net/Glosario/Glosario_terminologia_Archivistica_Costarricense_G.html)

<sup>12</sup> Rojas, M. "Glosario ilustrado de terminología archivística costarricense". [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de:  
[http://www.concla.net/Glosario/Glosario\\_terminologia\\_Archivistica\\_Costarricense\\_A.html](http://www.concla.net/Glosario/Glosario_terminologia_Archivistica_Costarricense_A.html)



<sup>13</sup> Lineamientos de Gestión Documental y Archivo. Lineamiento 1 para la creación del sistema institucional de gestión documental y archivos. Artículo 1.

<sup>14</sup>Jefe Oficina de Planeación. (2017). “Guía para la elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Presidencia de la República de Colombia”. [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/sigepre/guias/G-DE-01%20Gu%C3%ADa%20elaboraci%C3%B3n%20y%20control%20de%20documentos%20SIGEP%20RE.pdf>

<sup>15</sup> Administradora Boliviana de Carreteras. “Imagen Pública (Admón)”. [Accedido el 8 de agosto del 2019]. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/imagenpublicaadmon/1-3-2-imagen-institucional>

<sup>16</sup> Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública. Definiciones. Artículo 2.

Ley de Acceso a la Información Pública. Título I, Capítulo II: Entes Obligados y titulares. Entes Obligados: Artículo 7.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:				





9. CONTROL DE DOCUMENTOS

Documento inicial	Borrador	Documento Final



DOCUMENTO CONTROLADO

# DOCUMENTO ORIGINAL

10. AUTORIZACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
Lic. Jhoan Berlay Menjivar Pleitez Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	Licda. Ana Gloria Munguía Directora Administrativa y Financiera	Licda. Yenit Guerrero de Núñez Gerente de Planificación y Desarrollo	Secretaria de la Junta de Gobierno Junta de Gobierno de ANDA, mediante Acuerdo No. Ref. SO-141019-4.3.1

