

**COPIA NO CONTROLADA**



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# **NORMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA**

(CÓDIGO: NOUGDA001, VERSIÓN: 01)

Aprobado:

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



Fecha:

**22 JUL 2020**



Elaboró:

*Irma Flores Villeda*

Irma Flores Villeda  
Oficial de Gestión Documental y Archivos.



Revisó:

*Oscar Joaquín Ortiz Montano*

Oscar Joaquín Ortiz Montano.  
Director de Administración.



*Carlos Alberto Pleitez Fuentes*

Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Jefe de Planificación y Calidad



**1. BASE LEGAL**

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

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

**2. OBJETIVO**

Normar el proceso para el adecuado control de correspondencia generada por la institución y la que se recibe de otras instancias externas con el propósito de facilitar y regular el manejo, traslado y garantizar el resguardo de la documentación.

**3. ALCANCE**

La presente normativa es aplicable a todas las Unidades Organizativas de la Defensoría del Consumidor (DC) que producen o reciben documentación tanto interna como externa.

**4. VIGENCIA**

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor. Esta norma deja sin efecto a la NODADM003 Gestión de Correspondencia.

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS**

INUGDA001 Organización de los Archivos de la Defensoría del Consumidor.

INUGDA003 Métodos de Ordenación de las Series Documentales en los Archivos de Gestión.

FOUGDA009 Cuadros de Control de Documentos.

**6. RESPONSABLE**

El personal de la DC que realice cualquier gestión de correspondencia, ya sea interna o externa.

**7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

**Correspondencia interna.** Es aquella recibida o producida por y entre las Unidades Organizativas en el desarrollo de las funciones.

**Correspondencia externa.** Es la que recibe o remite la Defensoría del Consumidor a sector privado, público y sociedad civil.

**COPIA NO CONTROLADA**



	<b>NORMA DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA</b>		
	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS		
	CÓDIGO: NOUGDA001	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 4

**Documento de archivo.** Testimonio evidenciado por cualquier medio, con el que se prueba, establece o hace constar algo. Un documento puede ser o incluir diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, grabaciones, magnéticas, discos compactos, fotografías, formatos, entre otros.

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

## 8. REQUISITOS

### 8.1. CORRESPONDENCIA EXTERNA

Recepción de la correspondencia.

- 8.1.1. Toda comunicación externa que ingrese a cualquier Unidad Organizativa de la DC de forma física se recibirá en la recepción de las diferentes sedes de la institución, para ello se registrará el ingreso del documento en el libro de correspondencia externa, indicando fecha del documento, nombre y cargo de la persona remitente; nombre y cargo de la persona a quien se dirige la misiva así como una breve descripción del contenido de la misma, en caso el documento sea confidencial se escribirá solamente "documento confidencial".
- 8.1.2. La distribución de la documentación recibida en recepción será trasladada y entregada al destinatario al finalizar la jornada matutina y vespertina o según la dinámica que defina cada responsable de cada sede.
- 8.1.3. Cada Unidad Organizativa es responsable de la codificación y resguardo físico y digital de aquella documentación cuya vida útil trascienda los tres años, considerando el proceso de codificación normado en el INUGDA001 Organización de Archivos de la Defensoría del Consumidor, el INUGDA003 Métodos de Ordenación de las Series Documentales en los Archivos de Gestión y registrarla en el FOUUGDA009 Cuadros Control de Documentos.

El personal responsable del manejo de la correspondencia deberá tratar el contenido de los documentos de manera confidencial. Las contravenciones a este deber que coincidieren con las conductas tipificadas en los literales a y b del artículo 76 inciso segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública estarán sujetas, en su caso, al procedimiento y sanción previstos en el mismo cuerpo legal.

Despacho de correspondencia.

- 8.1.4. Toda comunicación enviada desde la DC de forma física a sector privado, público o sociedad civil, deberá ser registrada en el libro de correspondencia que administra la recepción de cualquier sede de la institución, indicando fecha de envío, nombre y cargo del destinatario y del remitente.

Registro de correspondencia.

- 8.1.5. Es responsabilidad de cada Unidad Organizativa registrar el envío de correspondencia externa en el FOUUGDA009 Cuadros Control de Documentos, considerando el proceso de codificación normado en el INUGDA001 Organización de Archivos de la Defensoría del Consumidor y el INUGDA003 Métodos de Ordenación de las Series Documentales en los Archivos de Gestión.

### 8.2. CORRESPONDENCIA INTERNA

- 8.2.1. La gestión de la documentación que transita entre las Unidades Organizativas de la DC, será recibida y registrada por la persona asignada para tal función.
- 8.2.2. La persona encargada les asignará un número correlativo además de la fecha y hora de recibo anotada de forma manual y registrada en el FOUUGDA009 Cuadros Control de Documentos y la traslada a la jefatura de la Unidad Organizativa.
- 8.2.3. El personal responsable del manejo de la correspondencia deberá tratar el contenido de los documentos de manera confidencial. Las contravenciones a este deber que coincidieren con las conductas tipificadas en los literales a y b del artículo 76 inciso segundo de la Ley de Acceso a la Información Pública estarán sujetas, en su caso, al procedimiento y sanción previstos en el mismo cuerpo legal.



### 8.3. CORRESPONDENCIA POR CORREO ELECTRÓNICO

- 8.3.1. Es responsabilidad de cada empleado(a)/funcionario(a) que produce la documentación que se comparta vía correo electrónico (enviada o recibida), colocarla en carpeta electrónica, identificándola con el nombre de la serie/sub serie que se trate el documento enviado o recibido. Evitar la impresión del correo electrónico cuando no sea realmente necesaria.

### 9. ANEXOS

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
01	20/05/2020	<p>Cambia código de documento, ya que al ser creada la Unidad de Gestión Documental y Archivos se modifica el código y versión.</p> <p>Se adecua el objetivo del documento normativo.</p> <p>Se cambia el concepto de correspondencia interna, correspondencia externa y documento de archivo.</p> <p>Se elimina el concepto de series documentales y unidad de documental.</p> <p>Se eliminan los ejemplos para el desarrollo del proceso de gestión de correspondencia.</p> <p>Se modifica el proceso a seguir para la gestión de correspondencia externa e interna, por lo que se elimina el procedimiento descrito en la versión 1 del documento,</p>

COPIA NO CONTROLADA

