



## MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DE EL SALVADOR

UNIDAD DE  
INFRAESTRUCTURA  
Y SERVICIOS  
GENERALES

### INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA, MENSAJERÍA NACIONAL Y COURIER INTERNACIONAL

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
PRESENTACIÓN .....	3
CAPÍTULO PRELIMINAR .....	4
OBJETIVO .....	4
ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	4
DEFINICIONES .....	4
BASE LEGAL .....	4
CAPÍTULO II CORRESPONDENCIA ENVIADA POR MEDIO DE COURIER INTERNACIONAL .....	5
CAPÍTULO III CORRESPONDENCIA ENVIADA POR MEDIO DE MENSAJERÍA NACIONAL.....	8
CAPÍTULO IV REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA .....	8
CAPÍTULO V CONSIDERACIONES GENERALES .....	10
CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES .....	10

## Presentación

El presente instructivo tiene como objetivo establecer lineamientos que orienten al usuario del servicio de Courier y Mensajería Nacional y determinar responsabilidades para cada uno de los actores que intervienen en la administración de la correspondencia física de carácter oficial y diplomática.

Así mismo, hace un llamado a los niveles de autoridad superior en cada una de las Representaciones Diplomáticas y Consulares, como a los Directores Generales de las unidades organizativas en Sede, a fomentar el uso de las tecnologías para el traslado de información por medio de correo electrónico u otra herramienta informática que minimice el tiempo de comunicación y que permita optimizar el uso de los servicios de Mensajería Nacional y Courier Internacional.

# Capítulo Preliminar

## Objetivo

1. Establecer lineamientos que orienten al usuario del servicio de Courier y Mensajería Nacional y determinar responsabilidades para cada uno de los actores que intervienen en la administración de la correspondencia física de carácter oficial y diplomática.

## Ámbito de aplicación

2. Están obligados a cumplir el presente instructivo, todas las unidades organizativas de la Sede, oficinas desconcentradas y Representaciones Diplomáticas y Consulares.

## Definiciones

3. Para efectos de este Reglamento se entiende por:
  - Correspondencia: Documentos oficiales y Diplomáticos, pasaportes, libretas de pasaportes, muestras, material bibliográfico, equipo tecnológico y otros.
  - Instructivo: Para designar al instructivo de correspondencia.
  - Hoja de Remisión de Correspondencia por Courier: Hoja de Courier.
  - Jefe de Misión: Se refiere al responsable o máxima autoridad de la representación Diplomática y Consular.
  - Muestra: Se refiere a porciones de productos gastronómicos y artículos en madera o barro.
  - Sede: Oficinas centrales del Ministerio de Relaciones Exteriores.
  - Oficinas desconcentradas: Para referirse a las oficinas ubicadas en el centro comercial las Cascadas, Centro de Gobierno, Santa Ana y San Miguel.
  - Representaciones: Se refiere a los Consulados, Embajadas, Agencias Consulares, Misiones Permanentes y aquellas oficinas o consulados Ad-Honoren que cuenten con autorización para uso de la cuenta de importación.
  - Unidades Organizativas en Sede: Despacho Ministerial, Direcciones Generales y Unidades de apoyo

## Base Legal

4. El presente reglamento tiene su fundamento legal en:
  - Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas, del Ministerio de Relaciones Exteriores Art. 99 y Art. 167
  - Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores, Art. 44 numeral 16
  - Ley de Ética Gubernamental, Art. 5 literal "a" y Art. 9 literales a, b y d

## Capítulo II

### Correspondencia enviada por medio de Courier Internacional

#### Correspondencia originada en SEDE.

5. Para hacer uso del servicio de Courier internacional la unidad organizativa que requiere el servicio deberá presentar en el Departamento de Correspondencia la Hoja de Courier con firma autógrafa del Director General o de la persona que él designe.
6. Será responsabilidad del Director General o del autorizado a firmar Hojas de Courier, velar por el buen uso del servicio de Courier, así mismo, velar porque este se utilice únicamente para el envío de documentos que por su legalidad no pueden enviarse por medio de correo electrónico.
7. El Departamento de Correspondencia está facultado para realizar envíos de correspondencia oficial y diplomática vía Courier, hacia todas las Representaciones, Organismos Internacionales e instituciones educativas, los días miércoles y viernes, la recepción de la correspondencia será de 7:30 hasta las 12:00 m.d y los días Lunes, martes y jueves de 7:30 a.m. hasta 3:30 p.m.
8. Para envíos de carácter URGENTE, la unidad organizativa que requiere el servicio deberá solicitar autorización al Director de la Unidad de Infraestructura y Servicios Generales, quien estampará firma autógrafa en la Hoja de Courier, posteriormente deberá entregar en el Departamento de Correspondencia dicho formulario para que proceda al envío.

#### Envío de correspondencia tipo carga.

9. Para el envío de correspondencia tipo carga constituida por muestras, obras de arte y equipo tecnológico, se deberá informar al Departamento de Correspondencia el costo de adquisición de los productos, con el fin de que este Departamento pueda controlar que el valor declarado en la guía aérea sea igual o inferior al costo de reposición que se haya establecido con el proveedor del servicio, a efecto de quedar cubierto en caso de daño o extravío ocurrido durante el tránsito.

10. Para el envío de correspondencia tipo carga constituida por muestras de productos, obras de arte y equipo tecnológico se establece un límite de peso de 40 kg. En caso de sobrepasar este techo, el Director General deberá solicitar autorización a través de memorándum o correo electrónico a su jefe inmediato, autorización que deberá ser notificada al Departamento de Correspondencia.

### **Correspondencia originada en las Representaciones Diplomáticas y Consulares.**

11. La Unidad de Infraestructura y Servicios Generales notificará al Director General del Servicio Exterior el nombre de la compañía de Courier que brindará el servicio, el número de cuenta y otros datos que sean de utilidad de la Representación para el uso del servicio de Courier.
12. La Unidad de Infraestructura y Servicios Generales solicitará al Jefe de la Representación al inicio de cada año laboral el nombre de dos personas como máximo para firmar guías aéreas y para que elabore y remita vía correo electrónico "Informe de Envíos de Correspondencia vía Courier"
13. Será responsabilidad de la persona que firma la guía aérea dar seguimiento a cada envío realizado, a través de la página web del proveedor del servicio de Courier hasta verificar que la entrega ha sido efectiva.
14. Los envíos de correspondencia de documentos u otros, afines a la labor que desempeñan las Embajadas y Consulados deberán realizarse bajo la cuenta de importación vigente del Ministerio de Relaciones Exteriores, caso contrario serán las Representaciones las que cubran el costo de flete generado por el envío.
15. Es responsabilidad del Jefe de la Representación velar por el buen uso del servicio de Courier, a fin de que se utilice solo para el envío de documentos que por su legalidad no pueden ser remitidos a la Sede vía correo electrónico y velar que la cuenta de importación no sea utilizada para envíos de carácter personal.
16. Será el Jefe de la Representación quien responda con el pago del flete que genere la guía aérea utilizada para un envío de carácter personal realizado bajo la cuenta de importación del Ministerio de Relaciones Exteriores.  
Aún cuando los documentos y objetos personales se hayan incluido al paquete de correspondencia con documentos afines a la labor que desempeña la Representación.

17. Para envíos de correspondencia a otras Instituciones del Estado salvadoreño, ONG´s o instituciones educativas, se deberá adjuntar al paquete de correspondencia que se mande a la Sede, en un sobre bien identificado con: dirección, nombre completo del funcionario y número de teléfono para que el Departamento de Correspondencia realice la entrega en el lugar indicado
18. Las Representaciones deberán elaborar una sola guía aérea para la remisión de correspondencia vía Courier hacia la Sede de la siguiente manera: agrupar los documentos que enviaran a la Sede y elaborar una sola guía aérea, la cual podrá estar constituida por una pieza o por varias piezas, se exceptúa de esta condición la remisión de Fichas de Solicitud de Pasaporte, para este caso deberá proceder de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento "Recepción y remisión de expedientes de pasaportes elaborados en Consulados en Línea" al cual se da seguimiento a través de la Dirección General del Servicio Exterior.  
Como medida de seguridad debe evitarse realizar uniones de cajas o bolsas con cinta adhesiva, pues este tipo de uniones es frágil y puede desprenderse durante el transito
19. Las Representación Diplomáticas y Consulares no están autorizadas a realizar envíos de obras de arte, muestras. De requerir dicho servicio tendrá que solicitar autorización al Coordinador General Administrativo Financiero, la cual remitirá vía correo electrónico al Director de la Unidad de Infraestructura y Servicios Generales.  
De realizar el envío sin previa autorización, será el Jefe de la Representación quien cubra el costo del envío.
20. Los obsequios de cortesía diplomática o consular, reconocimientos, premios o distinciones podrán ser enviados al funcionario en la categoría de: Presidente de la República, Primera Dama, Ministro y Viceministros de Relaciones Exteriores en El Salvador, bajo la cuenta de importación y será responsabilidad del Jefe de Misión de velar que el embalaje utilizado sea el adecuado.

## Capítulo III

### Correspondencia enviada por medio de mensajería nacional

#### Correspondencia originada en SEDE.

21. Para la entrega de correspondencia dentro del perímetro urbano de la Sede e interior del país, se realizará por medio del servicio de mensajería nacional.
22. El Departamento de Correspondencia no será responsable de asignar número a los documentos oficiales, será la unidad organizativa que produzca el documento quien lo haga de forma manual o automatizado.
23. El plazo de entrega de la correspondencia a nivel nacional, dependerá de las condiciones pactadas con el proveedor del servicio de mensajería, que dará a conocer la Unidad de Infraestructura y Servicios Generales a cada Director General al inicio de cada contrato.
24. Para la distribución de invitaciones a reunión o eventos, las unidades organizativas que requieren el servicio deberán entregar las convocatorias al Departamento de Correspondencia con un tiempo mínimo de cinco días hábiles previos a la fecha de la confirmación solicitada o fecha del evento.
25. Toda las piezas de correspondencia deberán ser identificadas con el nombre, cargo y dirección física ACTUALIZADA del destinatario, con el objeto de permitir el cumplimiento en el plazo de entrega.
26. La correspondencia que requiere acuse físico por parte del destinatario, deberá llevar en el exterior del sobre una copia de la nota.

## Capítulo IV

### Registro de la correspondencia externa

#### Correspondencia recibida en SEDE.

27. En el Departamento de Correspondencia se recibirá toda la correspondencia que este dirigida a funcionarios, empleados o unidades organizativas, a efecto de ser la única unidad que realice el registros de documentos externos en la Herramienta de Correspondencia y Archivo Institucional.

28. Las discrepancias en la identificación del destinatario o falta de anexos en la correspondencia que llegue por mensajería nacional o Courier internacional, será motivo para su devolución, sin embargo, si hubieran discrepancias en la correspondencia enviada por el servicio de Courier Internacional contratado por el Ministerio, será recibida e informado por correo electrónico al remitente las discrepancias u observaciones que existieren.
29. Todos los paquetes de correspondencia, sobres y cajas que se reciban en el Departamento de Correspondencia serán abiertos para verificar el contenido y poder realizar el registro de cada documento en la Herramienta de Correspondencia Institucional, con excepción de la correspondencia dirigida a los **Señores Titulares** y otros que ellos indiquen, como también, la que este identificada con la leyenda: **“Confidencial o Personal”**
30. El Departamento de Correspondencia entregará en forma física los documentos que sean registrados el sistema Herramienta de Correspondencia y Archivo Institucional, a efecto de que el destinatario o unidad organizativa pueda realizar los trámites o seguimientos que estos documentos requieren, ejemplo: Solicitudes de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio, solicitudes de pasaporte, informes contables, contratos originales, Money Order, poderes, escrituras, certificaciones de apertura de libro de protocolo y otros documentos.
31. Es Responsabilidad de los Directores Generales designar a una persona para que se presente todos los días hábiles en el Departamento de Correspondencia, a retirar los documentos de su unidad en el horario de 11:00 a.m. y 2:30 p.m.
32. El Departamento de Correspondencia podrá recibir correspondencia de carácter personal de empleados o funcionarios, tales como: estados de cuenta, pines, promocionales, notificaciones, etc..., sin embargo, no será responsable de cualquier retraso en el traslado de esta comunicación y no llevará ningún registro para este tipo de documentos; será el funcionario o empleado quien se acerque al Departamento a retirar su correspondencia.

## Capítulo V

### Consideraciones Generales

33. La Unidad de Infraestructura y Servicios Generales solicitará al inicio de cada año laboral al Director General de cada unidad organizativa el nombre de dos personas como máximo, facultadas para firmar la Hoja de remisión de Correspondencia por Courier". Y será responsabilidad del Director General de cada unidad organizativa informar al Departamento de Correspondencia cualquier cambio que se genere en el transcurso del año.
34. Los Directores Generales y Jefes de Representación deberán promover en su unidad la utilización de tecnologías para la remisión de documentos o información que su base legal lo permita, a través de correo electrónico o por sistema informático habilitado para tal fin.

## Capítulo VI

### Disposiciones Finales

35. El presente instructivo entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción y deja sin efecto el "Instructivo para el Uso del Servicio de Correspondencia en la Sede y Representaciones Diplomáticas y Consulares Acreditadas en el Exterior, autorizado el 04 de abril de 2011.
36. El presente Instructivo podrá actualizarse cuando sea necesario.
37. El presente instructivo entrara en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

01 de abril de 2014



**Jaime Alfredo Miranda**  
Ministro de Relaciones Exteriores