

2016



Instituto de Acceso
a la Información Pública

Manual de procedimientos para la elaboración de Documentos Administrativos

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

Aprobación de documento

Elaboró: Oscar Campos Lara Oficial Gestión Documental y Archivos	Revisó: José Juan Marroquín Gerente Administrativo	Aprobó: Carlos Adolfo Ortega Comisionado Presidente, IAIP

Ediciones y/o revisiones

Edición	Revisión	Fecha emisión	Cambios realizados
01		Septiembre 2016	Primera edición

Índice

Introducción	2
Objetivos y alcances	3
1. Aspectos generales de configuración de documentos	4
2. Contenido básico de los documentos	8
3. Comunicaciones oficiales y administrativos	12

Introducción

El Instituto de Acceso a la Información Pública a través de la Unidad de Gestión Documental y Archivos –UGDA-, debe asegurar el adecuado funcionamiento de los archivos de acuerdo con las disposiciones emitidas por el mismo. Para tal fin, debe de implementar el Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que se generan, procesan o reciben con motivo del desempeño de las funciones de esta Institución.

Una parte fundamental del sistema mencionado es la normalización de los documentos producidos, ya que proporciona elementos de seguridad, estabilidad e imagen institucional necesarias para una gestión pública confiable, ordenada y eficiente. En este sentido, el presente manual contiene las disposiciones para la generación de documentos de uso general por parte de las unidades productoras del IAIP.

Objetivos

General

- Normalizar los documentos generados por las distintas áreas organizativas del IAIP.

Específicos

- Emplear reglas, normas y estándares generales en la configuración y contenido básico de los documentos que se producen en la institución, para dar fiabilidad a los mismos.

Alcances

Los procedimientos de este documento están dirigidas a las Unidades organizativas del IAIP que de acuerdo a la Política institucional de Gestión Documental y al Manual de Archivos de Gestión, tienen la responsabilidad de producir los documentos pertinentes a sus funciones bajo normas estandarizadas. No obstante, se generan ciertos documentos exclusivos a sus funciones y al marco legal que afecta a determinadas Unidades, por lo que deben crear formatos propios y sus respectivas reglas, solicitando apoyo a la UGDA si lo estiman conveniente.

Disposiciones de revisión

Este documento será revisado cada 18 meses para hacer los cambios o ajustes necesarios para su actualización con las necesidades de la gestión documental institucional o en un tiempo menor si se amerita.

1.- ASPECTOS GENERALES DE CONFIGURACIÓN

1.1 Tipo de letra, interlineado y énfasis

- 1) Todo documento producido en la esfera de las actividades del IAIP deberá contener membrete que identifica su naturaleza pública, localizado en el encabezado superior izquierdo el Escudo de la República y en el extremo derecho, el logo institucional.
- 2) Se utilizará, con carácter general, el tipo de letra Calibri, tamaño 14 para títulos de documento, tamaño 12 e interlineado sencillo para cuerpo de texto. Para los pies de página, será tamaño 10 e interlineado sencillo y se aplicará también al contenido de tablas insertadas en documentos de texto.
- 3) Los informes, investigaciones y documentos normativos, el interlineado será de 1.5
- 4) Los énfasis se harán en cursiva para referirse a documentos normativos elaborados por el IAIP tales como lineamientos, guías y otros que se refieren a la aplicación de la LAIP, así como en textos legales de la República.
- 5) El uso de cursiva y comillas se empleará solo en caso de parafrasear.
- 6) La negrita se empleará en color negro para el título del documento, de los apartados, subapartados y otras subdivisiones, pero en estos casos, no se utilizará el punto (.) Se podrá emplear otros colores de negrita en documentos normativos, informes e investigaciones; en ese caso serán únicamente los tonos azul-celeste o gris que van relacionados con los colores del logo institucional.

- 7) Casos especiales de negrita: se utilizará en el cuerpo del texto únicamente para referirse al nombre del Instituto cuando se utiliza al inicio de un párrafo en documentos oficiales; así como también para citar o referirse a determinada resolución emitida por el Pleno del IAIP, en cualquier parte del texto.

1.2 Los apartados de un texto

- 1) La inclusión de excesivas divisiones puede llegar a dificultar la comprensión; por lo tanto, se utilizarán las estrictamente necesarias y cuya numeración será en decimal hasta tres dígitos. Ejemplo: 1.1.3. El uso de números romanos se limitará a informes extensos e investigaciones que requieran utilizar capitulados.
- 2) Luego de los apartados en decimal, se utilizará subapartados en cursiva para textos no mayores de tres párrafos.
- 3) Los apartados no llevan ninguna puntuación, excepto cuando se hará una cita textual o un ejemplo.
- 4) Las ideas que requieran un subapartado a manera de lista o punteo, se recurrirá a símbolos como el guión largo (—), puntos o asteriscos (*) mientras que las flechas (➤) se emplearán para señalar observaciones y recomendaciones. En documentos normativos se utilizará números o letras con paréntesis derecho. Ej. 1), 2); a), b).

En el siguiente esquema se muestra el modelo que ha de seguirse:

<p>TÍTULO DEL DOCUMENTO (negrita, mayúscula, centrado, tamaño 14)</p> <p>1.- TÍTULO DEL APARTADO (número con punto y guión, negrita, mayúscula)</p> <p>1.1. Título del subapartado (negrita, sin sangría)</p> <p>1.1.3 Título del subapartado (negrita y sangría)</p> <p><i>Subapartado</i> (sangría, cursiva, sin negrita)</p>

1.3 Presentación de los párrafos

- 1) El texto se ajustará a ambos lados (justificación total)
- 2) El espacio en blanco previo al título del documento será de 1cm bajo el membrete y bajo éste, de 2cm para el inicio del texto.
- 3) El margen inferior del texto irá a 2.5 cm del borde del papel o, en su caso, de la línea de paginación.
- 4) Entre un párrafo y el siguiente se dejará una línea en blanco. A estos efectos, la línea de lugar y fecha se considera como un párrafo más.
- 5) El uso de sangrías se emplearán cuando son documentos que llevan apartados o con varias divisiones y sub divisiones, por ejemplo para los subtítulos con sus párrafos, punteos, etc. lo cual facilite la lectura evitando la densidad de textos por páginas. Esta disposición no aplica en oficios, notas y demás de comunicación interna o externa. Ver apartado 2.
- 6) El espacio en blanco antes del título de un apartado o subapartado deberá ser mayor que el existente entre dicho título y el párrafo siguiente.
- 7) Deberá evitarse que la última página de un documento contenga menos de dos líneas de texto; se considerará a estos efectos que la línea de lugar y fecha no forma parte del texto. Para ello se podrá recurrir a una de las siguientes opciones:
 - a) disminuir el interlineado del documento;
 - b) aumentar el interlineado a fin de que parte del texto pase a la página siguiente.

- 8) Los capítulos o grandes apartados numerados deben ir al inicio de la página.

1.4 Criterios de paginación

- 1) Se deben numerar todas las páginas de los documentos que contengan más de una. Para notas u oficios y documentos de carácter legal, se empleará el método X de Y.
- 2) Es conveniente que en el oficio de remisión al que se adjunta un documento se indique el número de páginas, cuando conste de más de una en aquellos de carácter probatorio.
- 3) El número de página se colocará ubicado en el extremo inferior derecho de la página.
- 4) Las portadas no son numeradas, como tampoco el índice, sino a partir de la introducción del documento. Para informes e investigaciones, se podrá utilizar numeración en romanos minúscula previos a la introducción, comenzando la numeración arábica a partir de dicho apartado.

2.- CONTENIDO BÁSICO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DEL IAIP

2.1. Encabezamiento

En todos los documentos que recojan actos administrativos, incluidos los de mero trámite, cuyos destinatarios sean los ciudadanos y funcionarios de otras entidades públicas, privadas o no gubernamentales, debe figurar un encabezamiento en el que consten al menos los siguientes datos:

- 1) El título, que expresará con claridad y precisión el tipo de documento, su contenido esencial y, en su caso, el procedimiento en el que se inserta.
- 2) Referencia o codificación, en su caso, para la identificación del expediente en el que se integra el documento, con el objeto de facilitar al receptor su mención en las comunicaciones que dirija al IAIP u otros. Dichos elementos serán proporcionados por la Unidad de Gestión Documental y Archivos, UGDA.

2.2 Destinatario

- 1) La identificación del destinatario del documento, comprende el nombre y los apellidos si se trata de una persona física; la denominación social en los casos de personas jurídicas privadas, o la denominación completa del órgano o entidad a la que se dirige.
- 2) Este se ubica en el margen superior derecho, dos espacios abajo del lugar y fecha; sin punto al final. Se comienza con el nombre de la persona, abajo su cargo y abajo la institución.
- 3) El tratamiento de la persona será como aparece en documentos enviados por la misma, o en circunstancias, preguntar a la persona que le asiste cuando se está en

comunicación con ella. Cuando es primera vez que se dirige una comunicación, se utilizará Sr. /Sra.

- 4) En el caso de titulares, el orden será: 1) Sr./Sra Ministro, Presidente, Director, etc. a continuación el nombre de la institución; 2) nombre de la persona, sin tratamiento.

2.3 Cuerpo

- 1) En la elaboración de los documentos y comunicaciones administrativos, se deberá disponer el texto en forma clara y concisa. Para ello se usarán párrafos breves (no mayor a las 7 líneas) y separados; y se evitará la aparición de apartados excesivamente largos o complejos que dificultarían su comprensión.
- 2) No se incluirán en las comunicaciones administrativas e internas, o en los modelos de documentos fórmulas de salutación o despedida, ni expresiones o giros que no sean esenciales para la exposición del contenido del documento.
- 3) Las fórmulas de tratamiento, irán en la despedida del escrito o en el apartado que se refiere al destinatario cuando se trata de notas u oficios.
- 4) El uso de siglas está permitido siempre y cuando sean de conocimiento y aceptación general, procurando explicar el significado en la primera vez que se emplea en el texto utilizando guión o coma. Ejemplo: El Instituto de Acceso a la Información Pública, IAIP,...
- 5) Las referencias a instrumentos normativos, la primera vez que se citen expresarán al menos el número, la fecha y la denominación de la disposición así como la fecha de publicación en el Diario Oficial correspondiente. En las siguientes alusiones a la misma disposición bastará citar su número, salvo aquellas que no lo contengan, en

cuyo caso se citará la fecha. Estas disposiciones aplican en documentos de valor legal y en notas u oficios.

2.4 Formalización

- 1) Todo documento que recoja actos administrativos, incluidos los de mero trámite, debe estar formalizado. Se entiende por formalización la acreditación de la autenticidad del órgano emisor, manifestada mediante firma manuscrita o la utilización de técnicas o medios electrónicos, informáticos o telemáticos de acuerdo con lo dispuesto legalmente.
- 2) Documentos como informes, controles internos, planes de trabajo y normativos internos no se exigirá formalización, porque es suficiente la constancia del órgano autor del correspondiente documento a través del sello correspondiente.
- 3) En las resoluciones administrativas y comunicaciones oficiales, internas o externas, será obligatorio incluir:

Lugar y fecha

Por lugar se entiende el municipio; la fecha es la del día en que se formaliza el documento. Para el día y el año (sin punto) se usarán los números; para el mes, la letra minúscula.

La línea del lugar y fecha llevará justificación a la derecha para las notas u oficios.

Antefirma y sello

La antefirma se compone del firmante del documento seguido abajo de su cargo. Estos irán alineados a la derecha en caso de informes, a la izquierda en notas u oficios; y centrada únicamente para los Comisionados del IAIP o jefaturas que emitan constancias.

A la izquierda de la firma se estampará el sello de la unidad correspondiente.

Delegación y suplencia

En el caso de delegación de competencias atribuidas a las altas autoridades (Comisionados y Gerencias) ya sea por ausencia prolongada o por vacante y cuya competencia es necesario mencionar el cuerpo del documento, en la antefirma se hará constar la denominación del cargo propio del firmante, la denominación del cargo que suple y abajo la disposición que autoriza tal delegación.

Ejemplo:

Nombre
Comisionado suplente, delegado del Comisionado
propietario
Resolución de 17 de noviembre de 2014

En el caso de delegación de firma cuando es urgente la emisión del documento, en la antefirma se hará constar la Unidad productora responsable, la denominación del cargo o puesto del firmante (precedida de la abreviatura «D.F.» que significa delegación de firma) y el cargo de la persona delegada, con espacio para firma y sello y abajo el nombre en cursiva de la persona delegada.

Ejemplo:

LA GERENCIA ADMINISTRATIVA DEL IAIP
D.F., EL GESTOR
[Firma y sello]
Nombre del firmante

3. COMUNICACIONES OFICIALES Y ADMINISTRATIVAS

Definición:

Es el conjunto de notas que son emitidas y recibidas por las unidades administrativas. Debe entenderse que la correspondencia materializa relaciones dentro de una o con otras instituciones, por lo cual, aquella documentación relacionada con procedimientos administrativos o sustanciales, deben ser archivadas en una serie distinta o remitirlas a determinada unidad para ser integrada a su respectivo expediente. Por ejemplo, al remitir informes o documentos ya sea de oficio o a solicitud, las notas de remisión deben guardarse junto a los documentos remitidos.

3.1 Notas y oficios

Son documentos de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicaciones oficiales y particulares. Su finalidad puede ser: invitar, solicitar, remitir, informar. Se le llama oficio cuando se desarrolla entre personas que ocupan cargos directivos o titulares entre dos o más instituciones.

Las notas internas por su parte, el asunto suele ser una solicitud de una persona a otra con el propósito de obtener sus buenos oficios para resolver una situación, sea personal, administrativa o relacionada con determinado trámite. Su contenido se expone de manera ordenada y coherente, estableciendo primero el contexto o las causas que justifican su redacción, para dar lugar a la petición o motivo esencial de la nota.

Las normas de producción son las siguientes:

- 1) La correspondencia oficial emitida por la Presidencia o alguno de los Comisionados, llevará un membrete y diseño diferente al utilizado en las notas internas.
- 2) Bajo los datos del lugar y fecha, se escribirá en un punto menor de tamaño de fuente la información de control que consiste en el código y asunto.

Ejemplo:

[Fecha]

SV.IAIP. A1.1-1/2015

Asunto: Remisión de informe de labores periodo...

- 3) Para su impresión se empleará papel especial por su bajo grado de acidez como también para una mejor imagen institucional. La impresión deberá ser de tipo láser para mayor calidad y duración en el tiempo.
- 4) Para estas comunicaciones se empleará letra Calibri tamaño 12 con márgenes superior e izquierdo de 3cm y márgenes inferior y derecho de 2.5 cm.
- 5) La firma del remitente será de color azul e irá al centro del documento.

Las notas u oficios dirigidos por otras unidades del IAIP hacia el exterior se emitirán con las características siguientes:

- 6) Las unidades internas autorizadas para emitir correspondencia externa son: Gerencia Administrativa, Financiera y Jurídica. Las demás deben contar con la autorización de la Presidencia del IAIP o establecidas en su propia normativa de funciones y de procesos.
- 7) Serán elaboradas en papel bond e impresoras láser.
- 8) La firma se alineará hacia la izquierda del documento.
- 9) El resto de características serán iguales a las anteriormente establecidas.

3.2 Elaboración de notas al interior del Instituto

- 1) Las notas internas son dirigidas a la Presidencia y Comisionados provenientes de las jefaturas, cuando se traten peticiones especiales o que el asunto requiera formalidad y extensión.
- 2) Las notas internas serán elaboradas y resguardadas por las personas que cumplen funciones de asistencia a las jefaturas.
- 3) Las notas internas se realizarán bajo un formato establecido, el cual consta de un membrete superior con el escudo de la República al lado izquierdo y el logo institucional con la identificación de la unidad productora remitente.
- 4) Bajo los datos del lugar y fecha, se escribirá en un punto menor de tamaño de fuente la información de control que consiste en el código y asunto.
- 5) El asunto debe ser breve y no exceder los 10 caracteres.
- 6) Para su impresión se utilizará el papel y tinta de uso corriente, en color blanco y negro.
- 7) Para estas comunicaciones se empleará letra Calibri tamaño 11 con márgenes superior e izquierdo de 3cm y márgenes inferior y derecho de 2cm.
- 8) La firma será en color negro o azul con su respectivo sello y se ubicará en el margen izquierdo del documento.

3.3. Las comunicaciones masivas internas

Circular:

Es una orden o conjunto de instrucciones de carácter interno que reglamentan o establecen procedimientos definidos sobre un asunto en particular de interés institucional.

Estas son enviadas por una autoridad hacia los demás, es decir, interna; o de la autoridad de la Institución rectora en determinado tema hacia otras instituciones (circular externa). Por lo general, las medidas o instrucciones tienen una temporalidad indefinida y suele tratar normas complementarias o aclaratorias de los instrumentos administrativos o normativa existente.

Indicaciones generales para su producción:

- 1) Llevarán membrete superior, con el escudo de la República a la izquierda y el logo del IAIP a la derecha.
- 2) El documento llevará encabezado y centrado: CIRCULAR y correlativo del año en curso, en letra Calibri tamaño 14 en negrita y todo en mayúscula. Ejemplo:

<p>CIRCULAR DE PRESIDENCIA IAIP 1/2016</p> <p>CIRCULAR DE GERENCIA ADMINISTRATIVA 3/2016</p>
--

- 3) Estos documentos serán redactados por: Presidencia, Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera, por lo que las Unidades que se encuentran bajo dependencia deberán ser acuerpadas por las áreas mencionadas para emitir una circular, con el objetivo de respetar los canales de comunicación, jerarquías y dar mayor respaldo a las medidas que se quieren comunicar e implementar.
- 4) En el cuerpo del documento se empleará letra Calibri tamaño 12 con márgenes superior e izquierdo de 3cm y márgenes inferior y derecho de 2.5 cm.

- 5) El productor del documento enviará la Circular vía correo electrónico a las demás Unidades, utilizando la aplicación del correo para confirmar la recepción del documento.
- 6) Estos deben ser enviados desde una cuenta de correo institucional de la Unidad y no individual.

Comunicado:

Documento que utilizan las instituciones con sus empleados a nivel general o un área determinada, conteniendo información de interés general. El asunto no es administrativo, sino que refleja una postura, un sentir de las autoridades, ya sea hacia al interior y también de conocimiento público cuando es el caso. Las normas de producción son las siguientes:

- 1) Será canalizada a través de la Unidad de Comunicaciones y de la Gerencia Administrativa cuando se trate de mensajes de los Comisionados o asuntos del ámbito interno, respectivamente.
- 2) El cuerpo y estilo de redacción no excederá de una cuartilla y con un tono amigable, conciliador y formal a la vez.
- 3) El documento llevará encabezado y centrado: COMUNICADO y a quién se dirige el mismo, en letra Calibri tamaño 14 en negrita y todo en mayúscula. Ejemplos:

<p style="text-align: center;">COMUNICADO A LOS EMPLEADOS DEL IAIP</p> <p style="text-align: center;">COMUNICADO A LA POBLACIÓN</p> <p style="text-align: center;">CIRCULAR DE GERENCIA ADMINISTRATIVA 3/2016</p>
--

- 4) Luego del encabezado viene el cuerpo del documento, el cual no debe exceder cuartilla y media, con párrafos que no superen las 6 líneas.

- 5) Al final del documento se escribe con alineación derecha el lugar y fecha. El remitente no firmará sino solamente irá nombre y cargo con alineación centrada.
- 6) El envío se hará por medio del correo electrónico y una versión impresa en la cartelera institucional.
- 7) Estos deben ser enviados desde una cuenta de correo institucional de la Unidad y no individual.

Memorandos:

Documento que expresa de manera breve y precisa asuntos de carácter administrativo al interior de la institución, se dirige a nivel general o hacia un grupo específico, proveniente de una autoridad hacia sus colaboradores o de una autoridad hacia otras. Las normas de producción son las siguientes:

- 1) Se utilizará formato definido para todas las Unidades.
- 2) Su extensión no pasa de los dos párrafos, por lo que debe ser breve y preciso.
- 3) Se utiliza también para remitir documentos solicitados o de oficio, que por su importancia en el trámite necesitan dejarse constancia de su entrega y recepción. En este caso, las partes involucradas pueden ser dos o más personas y el memo se vuelve parte del documento adjunto, por lo que no puede ser retirado o destruido.
- 4) Los memorandos colectivos serán enviados por correo electrónico con imagen insertada, es decir, no como adjunto. Se utilizará la aplicación de confirmación de recibido y después de dos días hábiles se asumirá como recibido. Estos deben ser enviados desde una cuenta de correo institucional de la Unidad y no individual.



**Instituto de Acceso
a la Información Pública**