

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE ESTUDIOS TERRITORIALES
INETER



NORMATIVA DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA



Daniel, Buen Gobierno
aragua: Crisiana, Socialista
y Solidaria

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials, is written over a horizontal line.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos.....	1
Importancia.....	2
Alcance.....	2
Base legal.....	2
CAPITULO I	3
GENERALIDADES.....	3
CAPÍTULO II	4
POLÍTICAS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA.....	4
MEMORÁNDUM.....	4
CORREOS ELECTRÓNICOS.....	6
POLÍTICAS PARA ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS.....	6
Gestión del buzón de correo:.....	7
CAPÍTULO III	8
DISPOSICIONES FINALES.....	8
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CORRESPONDENCIA.....	9



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende establecer los lineamientos que faciliten la gestión documental en el Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de sus comunicaciones, además de establecer, organizar y normalizar la elaboración de comunicaciones con calidad.

El presente Instrumento de Gestión de Correspondencia, desarrollará los procedimientos para el manejo de la correspondencia, como parte integral de la Gestión Documental del INETER, en los procesos de producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de documentación de uso oficial a nivel interno y externo.

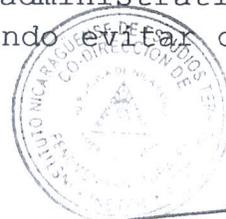
En toda institución gubernamental existen procedimientos sobre el manejo de la correspondencia Interna y Externa, dado que INETER no tiene por escrito una normativa con relación a este tema y tomando en cuenta la importancia de que existan procedimientos para el manejo de la correspondencia, la Dirección Ejecutiva ha creado esta normativa para fortalecer el proceso comunicacional que se da a través de esta vía misiva que comprende Memorándum, Cartas, Convenios, Circulares, entre otros.

Objetivo general

- ❖ Establecer los mecanismos que permitan ejercer un adecuado control sobre correspondencia dirigida al INETER y la generada por ésta interna y externamente a través de la estandarización de los procesos y la observación de la normativa aplicable a los mismos, de tal forma que se facilite y regule el manejo de la documentación se reduzca el tiempo de recepción traslado de documentos y garantice su custodia.

Objetivos específicos

- ❖ Garantizar que toda la correspondencia remitida por las unidades, departamentos y secciones administrativas sea entregada a su destino final, procurando evitar demoras, confusión y posible extravío.



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

NORMATIVA DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

- ❖ Establecer las disposiciones para el manejo de la correspondencia interna y externa de INETER en cuanto a su recepción y distribución a las diferentes instancias.
- ❖ Garantizar la custodia y el respaldo de la correspondencia, garantizando a la vez información referente a la correspondencia a usuarios de manera ágil y oportuna.

Importancia

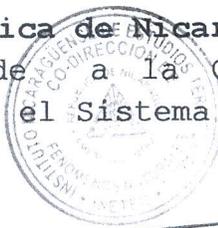
Considerando la importancia que tiene por si misma las comunicaciones, a través de la correspondencia y debido a la cantidad de información que existe en INETER, por ser una institución Científica-Técnica, es de vital interés centralizar el envío de correspondencia a través de una **oficina de archivos y correspondencia**, o en el caso actual de la institución que no cuenta con esta oficina, estandarizar la correspondencia en cuanto a forma, estilo y tiempos de envío para que sea de uso adecuado por medio de las direcciones que a diario hacen uso de este tipo de comunicación.

Alcance

El presente manual se aplicará a todas las direcciones y áreas del INETER que requieran enviar o recibir documentación tanto interna, como externa. Las disposiciones contenidas en la presente normativa son de obligatorio cumplimiento por los directivos, funcionarios y trabajadores de las diferentes instancias del INETER.

Base legal

1. **Ley No. 621, Ley de Acceso a la Información Pública**, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 118 del 22 de junio del 2007.
2. **Reglamento de la ley de acceso a la información pública**, Decreto No. 81-2007, Aprobado el 17 de Agosto del 2007.
3. **Constitución Política de la República de Nicaragua, Arto. 155** mismo que dispone corresponde a la Contraloría General de la República establecer el Sistema de Control,



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

 2

que de manera preventiva asegure el uso debido de los fondos gubernamentales.

4. **Ley 311, Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales, INETER.** La que tiene por objeto definir las funciones y atribuciones generales del instituto, así como la estructura organizativa del INETER.
5. **Ley 825, Ley de Reforma a la Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales, INETER.** En donde se establece la reforma a la integración de la Dirección Superior, a través de dos Co - Direcciones y una Secretaría General.
6. **Normas Técnicas de Control Interno** publicadas en la Gaceta No.51 del 16 de marzo de 2015 y Gaceta No. 67 del 14 de abril de 2015.
7. **Manual de información y Comunicación del Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales, INETER.**

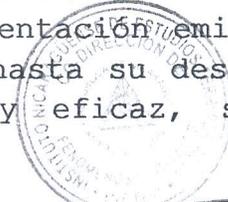
**CAPITULO I
GENERALIDADES**

La correspondencia de forma general se clasifica en enviada y recibida. Además en interna y externa. Así se puede denominar correspondencia externa enviada (EE) y correspondencia externa recibida (ER), correspondencia interna enviada (JE) y correspondencia interna recibida (IR).

Las comunicaciones recibidas Pueden ingresar en forma de Memorándum, informes, escritos, fax, correos electrónicos etc.

RESPONSABLE: El INETER, a través de los asistentes administrativos y ejecutivos y/o recepcionistas de las diferentes direcciones, serán los responsables directo de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

1.1 Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación emitida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer más eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.


Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiano, Socialista
y Solidaria

1.2 Documento: Información y su medio de soporte.

1.3 Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o emitidas por la Institución, en razón al cumplimiento de la misión, independientemente del medio utilizado.

1.4 Correspondencia Interna: Es toda comunicación que cursa entre las direcciones, por razones del servicio y en desarrollo de las funciones asignadas. Es toda aquella recibida o producida en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una oficina, independiente del medio utilizado.

1.5 Correspondencia Externa: Es la que cursa entre la institución y otras entidades o particulares. Será la documentación que remite y se recibe la institución del sector público y privado.

1.6 Correspondencia Externa Recibida: Es la que llega a la institución de entidades o personas externas, por medio del servicio de mensajería, entrega personal o apartado aéreo.

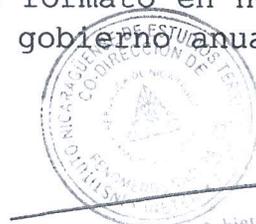
1.7 Correspondencia Externa Despachada: Es la que se produce en la institución de manera oficial, dirigida a otras instituciones o a las delegaciones de catastro o meteorología.

1.8 Guía de entrega: Es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal, en el que se registran los datos del remitente y del destinatario. Se usa para el correo enviado hacia o recibido desde fuera de la Institución.

**CAPÍTULO II
POLÍTICAS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA**

MEMORÁNDUM

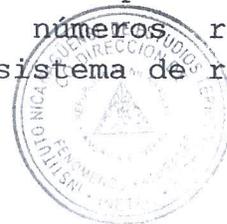
- 1) Las comunicaciones oficiales elaboradas por las diferentes direcciones dirigidas a lo externo de nuestra institución, deberán contar con la firma y sello de la Dirección Ejecutiva, mediante formato en hoja membretada con los logos respectivos del gobierno anualmente.



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiano, Socialista
y Solidario

NORMATIVA DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

- 2) Todas las comunicaciones y/o documentos oficiales ya sea de carácter interno o externo, deben ser recibidas, registradas y distribuidas a través de los asistentes administrativos, secretarías, oficiales administrativos y recepcionistas de la institución.
- 3) Las comunicaciones generadas en las direcciones, serán identificadas con el código correspondiente, seguido por un guion y el consecutivo interno de la dirección remitente y en formatos oficiales según protocolo de comunicación interno.
- 4) La correspondencia enviada a las oficinas, serán devueltas a la dirección remitente, con la firma de recibido de la dirección de destino, máximo en un plazo de 24 horas.
- 5) Toda correspondencia enviada debe tener sello y firma de la dirección remitente en papelería oficial y con el tipo de letra establecido (Courier New, tamaño 12 o 16, 1.5 interlineado y justificado).
- 6) Los servidores públicos que preparen comunicaciones internas deben contar con el visto bueno del Director general del área, o bien con copia al director del área, por tanto deben contener su firma y sello.
- 7) Se prohíbe la remisión de correspondencia externa sin ser avalada por la Dirección Superior, a excepción de las direcciones que por su naturaleza lo requieran, en algunas comunicaciones.
- 8) Los funcionarios autorizados para la radicación en las diferentes dependencias deberán garantizar la transparencia de la actuación administrativa y veracidad al momento de radicar los documentos oficiales, no podrá radicar documentos que no se encuentren terminados y firmados por los funcionarios autorizados o aquellos que no tengan los anexos anunciados, no se podrá reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados luego de radicada en el sistema de radicación con que cuenta la entidad.



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

CORREOS ELECTRÓNICOS

El correo electrónico institucional es un servicio de red que permite el envío y recepción de mensajes mediante un sistema de comunicación, basado en protocolos estándares. Principalmente se usa este nombre para denominar al conjunto de servicios que nos proporcionan todas estas posibilidades.

En tal sentido los servidores públicos del INETER, cuentan con correo electrónico institucional, lo cual sirve de herramienta de comunicación tanto a nivel interno como externo de la entidad.

En relación con dicho medio, este documento tiene por objeto:
a) Establecer los criterios de utilización del correo electrónico institucional por los destinatarios, con el fin de garantizar su uso correcto. b) Informar de las obligaciones que asumen los destinatarios como consecuencia del uso.

El personal al servicio del INETER, debe hacer un buen uso del correo electrónico institucional y del resto de medios de comunicación. Con ese objetivo cada persona que tenga una cuenta de correo asignada, es la usuaria del mismo y es responsable de los recursos que tenga asignados y de todas las acciones que se lleven a cabo en su utilización. Cabe mencionar que el correo electrónico, es un medio informático que se facilita a los trabajadores para la ejecución de la prestación laboral, por lo cual podrá ser controlado por la Dirección General de Sistemas Básicos.

POLÍTICAS PARA ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS

El correo electrónico, es una herramienta de comunicación imprescindible para el funcionamiento de la institución. Sus beneficios son evidentes: accesibilidad, rapidez, posibilidad de enviar documentos adjuntos, Como toda herramienta de comunicación es necesario definir su uso correcto y seguro, ya que, además de abusos y errores no intencionados en su uso que puedan causar perjuicio en la entidad.

Para evitar los riesgos que conlleva el uso del correo institucional, debemos concienciar a nuestros empleados para que hagan un uso seguro del mismo e informarles de las normas

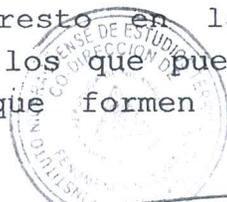
que regulan las condiciones y circunstancias en las que puede utilizarse, así como las posibles sanciones y acciones a tomar en caso de detectarse un mal uso.

- 1) Todos los documentos y consultas a ser enviados a nivel interno y externo deben enviarse a través del correo institucional, con copia del mismo hacia el jefe superior inmediato.
- 2) El grupo de mensajes a grupos o listas de destinatarios, funcionarios externos, que no sea en el ámbito de trabajo, del funcionario que hace el envío, se encuentra prohibido. Se incluye dentro de ésta prohibición los mensajes conocidos como "cadenas".
- 3) Los servidores públicos del INETER, tienen prohibido enviar o recibir correos electrónicos, usando la identidad de otro usuario.
- 4) Está prohibido propagar en forma intencional, todo tipo de virus o código malicioso en general a través de correo electrónico.
- 5) Se prohíbe enviar por correo electrónico o en archivos adjuntos, información confidencial a personas no autorizadas de poseerlas.
- 6) Se prohíbe utilizar la cuenta de correo electrónico para actividades profesionales ajenas a las tareas encomendadas por el INETER.

Gestión del buzón de correo:

Corresponde a cada usuario velar por que la gestión de la información contenida en su correo electrónico sea adecuada. Para ello hay que revisar periódicamente la bandeja de entrada y, si procede, la de salida, como mínimo una vez al día.

En este sentido, se recomienda eliminar los mensajes que no deban conservarse y archivar el resto en la carpeta o subcarpeta apropiada, especialmente los que pueden tener un contenido personal. Los mensajes que formen parte de un


 7
Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

procedimiento, u otros que deban conservarse, tienen que estar debidamente archivados en el expediente correspondiente, puesto que es previsible que se borren al cabo de un tiempo o se llegue a un tope de capacidad del buzón. En caso que la capacidad del buzón llegue a su límite, se deberá informar a la División General de sistemas básicos.

Hay disponibles herramientas de software que monitorean y reportan sobre el contenido del correo electrónico que pueda violar las políticas establecidas. Por tanto, para hacer cumplir las directrices que se describen en la normativa, el personal debe acatar las mejores prácticas de correo electrónico con el fin de evitar las consecuencias de la mala conducta en el uso de correo electrónico.

Re direccionamiento de la correspondencia:

Cuando la correspondencia ha llegado a una dependencia u oficina y por competencia del asunto debe ser remitida a otra, el funcionario responsable de la dependencia que recibe inicialmente el documento, señala con resaltador de radicación que trae el documento, el nombre de la dependencia u oficina a la que debe ser entregado.

Recibo y trámite de fax:

Los fax oficiales son recibidos en las dependencias, por las líneas telefónicas establecidas para este fin.

**CAPÍTULO III
DISPOSICIONES FINALES**

La presente normativa de correspondencia interna y externa, estará sujeta y se complementa con lo dispuesto en la normativa de información y comunicación y con las leyes de la materia (**Ley No. 621, Ley de Acceso a la Información Pública**, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 118 del 22 de junio del 2007, **Reglamento de la ley de acceso a la información pública**, Decreto No. 81-2007, Aprobado el 17 de Agosto del 2007).

Para efectos de comunicación se deberán respetar los canales establecidos por orden de jerarquía, definidos en el manual de información y comunicación en el capítulo II, de las Generalidades.

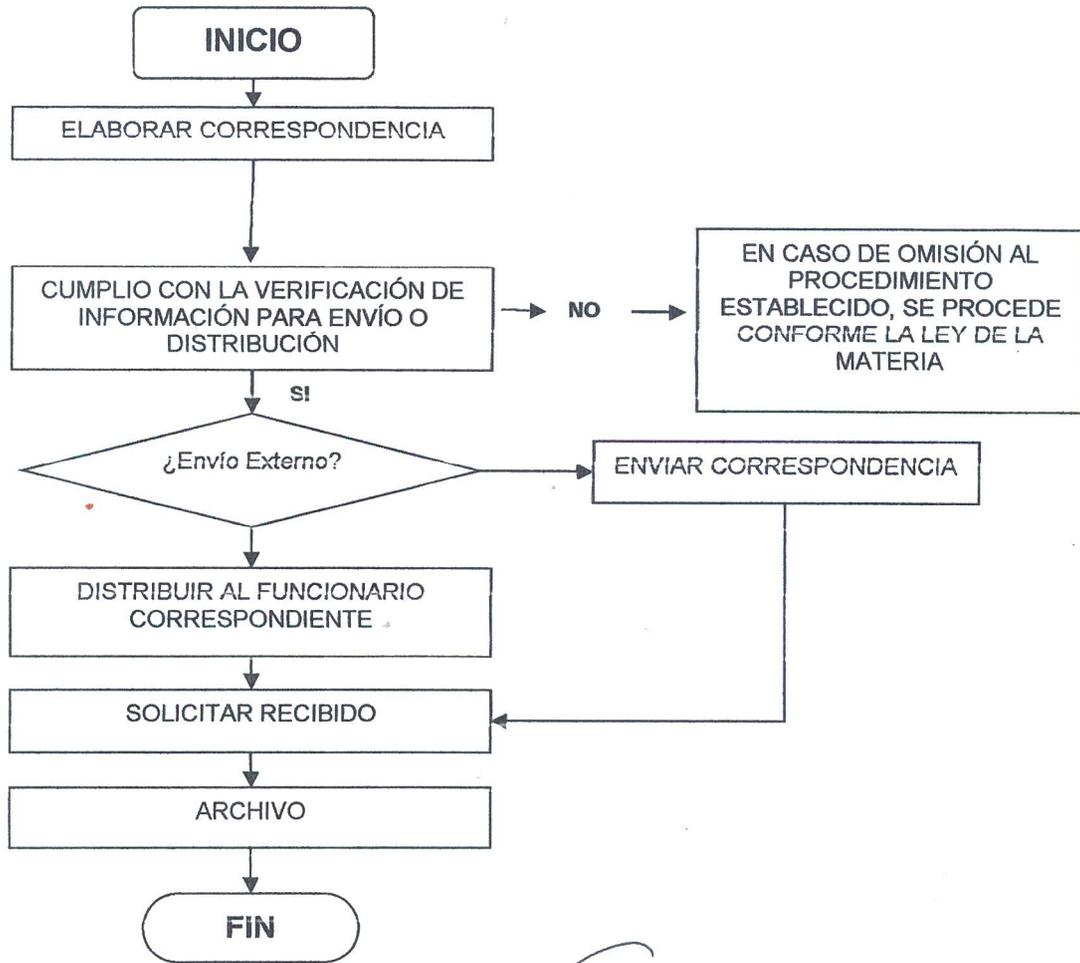


Daniel Buitrago
Nicaragua: Cristiana, Socialista
y Solidaria

NORMATIVA DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

La presente normativa es de aplicación y estricto cumplimiento para toda la entidad, en caso de omisión, se procederá de acuerdo a la ley de la materia que corresponda.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CORRESPONDENCIA



[Handwritten signature]

Sdo. Federico Vladimir Gutiérrez Corcu



Daniel, Buen Gobierno
Nicaragua: Cristiano, Socialista
y Solidaria