ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

Manual de Procedimientos de Servicios Generales

Procedimiento para la Administración y Control de la Correspondencia y los Archivos

Área	Proceso
Servicios Generales	Correspondencia y Archivo

Revisado por			Aprobado por
Jefe del Depto. de Servicios Generales	Director de Administración y Finanzas	Coordinadora de Calidad	Directora Ejecutiva

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
P-ASEP-DSG-01	3.0	Julio, 2016

CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIOS

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO
B. ALCANCE
C. RESPONSABILIDAD
D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
E. GLOSARIO
F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

II. ACTIVIDADES

III. ANEXOS

1. Modelo de Memorando y de Nota
2 Tratamientos Honoríficos y Formas Protocolares de Despedida
3. F-ASEP-DSG-02 - Control de Correspondencia Recibida
4 F-ASEP-DSG-19 - Control Interno de Envío de Correspondencia
5 F-ASEP-DSG-03 - Control de Envío de Correspondencia
6 F-ASEP-DSG-09 - Solicitud de Bienes/Servicios
7 F-ASEP-DSG-05 - Control de Correspondencia enviada hacia o desde Agencias u Oficinas Regionales
8 F-ASEP-DSG-06 - Listado de Envíos hacia Agencias / Oficinas Regionales
9 F-ASEP-DSG-07 - Control de Entrega de Acuses de Recibo
10 F-ASEP-DSG-08 - Traslado de Documentos
11. F-ASEP-DSG- 37 - Registro e Identificación de Cajas para Archivo de Documentos
12. F-ASEP-GC-01 - Tabla de Vida Documental

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Autor	Motivo del Cambio
2.0	Julio, 2014	R. Icaza L. / C. Jara V. / R. Cozzarelli	1. Cambio del título del Depto. de Servicios Administrativos por el de Servicios Generales. 2. Cambio del título de la Unidad de Correspondencia y Archivos por el de Sección de Servicios Administrativos. 3. Cambio en la nomenclatura de los formatos utilizados. 4. Toda la información detallada en el acápite A denominado Políticas (versión anterior) se incorporó en el acápite D denominado Normas de Control Interno. Ver página 6 de este procedimiento. 5. Se agregó el literal B, denominado Alcance. Ver página 6. 6. Se agregó el Literal E. Glosario. Ver página 8. 7. Toda la información detallada en el acápite C denominado Base Legal (versión anterior) se incorporó en el acápite F denominado Documentos de Origen Externo. Ver página 9 de este procedimiento. 8. Se amplió el detalle de los acápites 1.1; 1.3 y 1.5 del Literal B, del Capítulo II (versión anterior). Ver Página 10, pasos 1 al 3 de este procedimiento.
			9. Se unió y se amplió el texto de los acápites 2.1 y 2.2, del literal B, Capítulo II (versión anterior). Ver paso 3, página 10 de este procedimiento. 10. Se amplió el detalle del Acápite 5.1

			del numeral 5 del literal B, Capítulo II de (versión anterior). Ver pasos 9 y 10, página 11 de este procedimiento. 11. Se modificó y amplió el Capítulo III, denominado Despacho de Correspondencia (versión anterior). Ver pasos 12 al 57, páginas 11 a la 16 de este procedimiento. 12. Se incluye el correo electrónico de la Sección de Servicios Administrativos para que la unidad gestora envíe las solicitudes de "correspondencia urgente. Ver Paso 32, página 13. 13. Con la información del Capítulo V denominado Sistema de Digitalización de Documentos (DGNET) (versión anterior) se elaboró la Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT -02. 14. Se amplió el Capítulo IV, denominado Organización de los Archivos (versión anterior). Ver pasos del 58 al 73, páginas 16 al 18 de este procedimiento. 15. Se eliminaron los Mapas en esta versión del procedimiento, ya que la nueva estructura del documento facilita la identificación del flujo de las actividades.
3.0	junio, 2016	R. Icaza L.	1. Se cambia el término "Urgente" por "Prioridad", en cuanto a la clasificación de la correspondencia, (Pág. 8 y 14 de este procedimiento). 3. Se modifica el Paso 2, (pág. 11 de este

			procedimiento) en cuanto a la distribución de la correspondencia recibida. 4. Se modifica el Paso 29, (pág. 14 de este procedimiento) en cuanto al responsable de la clasificación de la correspondencia; antes esta responsabilidad recaía en la Recepcionista; ahora recae en el Mensajero o funcionario designado. 5. Se modifica el Sub Proceso "Correspondencia Dirigida al Exterior, Pasos 36 al 47 de este procedimiento, en cuanto a la incorporación del formulario Solicitud de Bienes/Servicios F-ASEP-DCyP-09. 6. Se modifica el paso 52, pág. 17 de este procedimiento, en cuanto al uso del formulario "Registro e Identificación de Cajas para Archivo de Documentos F-ASEP-DSG-37. Ver Anexo 10 7. Se modifica el paso 57, pág. 17 de este procedimiento en cuanto a la ubicación física de las Cajas de Archivo (Anaquel y Sección). 8. Se modifica el formulario Traslado de Documentos - F-ASEP-DSG-08, eliminándole las columnas posición, código y color. 9. Se incluye el formulario Registro e Identificación de Cajas de Archivo de Documentos. Ver anexo 10. 10. Se modifica el Paso 59, pág. 18 de este procedimiento en cuanto al préstamo de documentación archivada a las diferentes unidades administrativas.

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVOS

- Establecer normas y actualizar procesos para controlar y agilizar la recepción y distribución de la correspondencia que se recibe y se genera en la ASEP.
- Organizar y conservar la documentación histórica de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

C. RESPONSABLES

- Mensajeros Internos
- Secretarias
- Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
- Jefe del Departamento de Servicios Generales
- Jefe de Unidades Administrativas
- Directora de Administración y Finanzas
- Directora Ejecutiva

D. NORMAS DE CONTROL INTERNO

- La correspondencia externa debe ingresar a través de la Recepción de la Sección de Servicios Administrativo, con el fin de mantener registro y control de la misma.
- Las Agencias y Oficinas Regionales de la entidad pueden recibir correspondencia y darle trámite a aquéllas relacionadas directamente con su gestión. El resto debe redirigirse a la Sección de Servicios Administrativos en la sede central de la Institución.
- Todos los documentos recibidos en la Recepción de Correspondencia deben registrarse y sellarse como prueba de recibido en la Institución.

- A la correspondencia personal no se le dará entrada a través de la Recepción de Correspondencia. La misma debe ser recibida directamente por el destinatario.

- Todo documento que gestione la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos debe ser firmado por el superior de mayor jerarquía de la unidad administrativa gestora y las notas identificadas con las siglas DSAN deben ser firmadas únicamente por él (la) Administrador(a) General o el (la) Director(a) Ejecutivo(a) de la ASEP.

- Todas las Resoluciones son firmadas por el (la) Administrador(a) General, con excepción de las de la Dirección Ejecutiva y de la Dirección Nacional de Atención al Usuario. Cuando se envían estos documentos a firma, la unidad gestora los hace llegar a través de un memorando, en el cual se indica la decisión que se pretende adoptar, (breve, conciso y preciso), incluyendo la fecha en que vence el término.

- Las Resoluciones, como documentos que gestiona la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, deben numerarse con las siglas del sector correspondiente.

- Toda unidad administrativa responsable de gestionar una respuesta por escrito, es responsable por la elaboración de la misma. Cuando se trate de documentos (memorandos, notas, certificaciones) cuya numeración es asignada por el sistema DGNET, luego de que los mismos reciben la firma de la autoridad correspondiente, la unidad gestora debe escanear el documento y subirlo al Sistema DGNET.

- Con el propósito de estandarizar la forma de todos los documentos que emita la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cuyas siglas son ASEP, se deben cumplir las siguientes especificaciones:

  - Los nombres del (la) Administrador(a) General y del Director Ejecutivo se deben escribir en mayúscula cerrada.

  - Las notas se elaboran en espacio sencillo, justificado, fuente estilo Times New Roman, y tamaño 12, en papel tamaño Carta y los memorandos en espacio, sencillo, justificado, fuente estilo Times New Roman y tamaño 12, en papel tamaño Carta.

  - A través del sistema DGNET, se solicita el número de nota que corresponde al documento que se elabora (esto incluye las Notas DSAN) y se anota el número de referencia si lo hay. Para detalles sobre la presentación del Memorando y

la Nota, además del tratamiento honorífico y formas protocolares de despedida, según el destinatario, referirse a los modelos que aparecen en los Anexos No. 1 y No. 2.

- Los documentos (memos, notas o certificaciones) que se envíen al Despacho Superior para su firma, deben tener registrados los vistos buenos (iniciales) en las copias o borradores finales de éstos y/o en los originales de las Resoluciones.

- Los mensajeros de la Sección de Servicios Administrativos, tienen la responsabilidad de distribuir diariamente la correspondencia interna desde y hacia las diferentes unidades administrativas ubicadas en la sede central.

- La prioridad para el envío de la correspondencia es la siguiente:

  Alta: Se refiere a las diligencias institucionales que tienen fecha de término y/o lleven el indicativo "Prioridad".

  Normal: Se refiere a las diligencias institucionales cotidianas.

- La mensajería clasificada como "Prioridad" debe ser despachada de forma inmediata.

- La correspondencia dirigida al exterior es manejada directamente por las unidades administrativas, para lo cual cuentan con una Caja Menuda para sufragar estos gastos.

E. GLOSARIO

- **Archivar:** Procedimiento para conservar los documentos en orden lógico al clasificarlos y ordenarlos, de tal manera que puedan ser localizados fácilmente cuando se requieran.

- **Archivista:** Persona con amplios conocimientos en la materia y cultura en general.

- **Archivo Activo:** Gabinete de archivo reservado para documentos que se utilizan con frecuencia.

- **Archivo de Estantería Abierta:** Método de archivo en el cual se utilizan estantes en vez de gabinetes con gavetas para guardar los documentos.

- **Correspondencia:** Comunicación por escrito entre dos o más personas. La correspondencia implica el intercambio de cartas: la persona que envía la comunicación es el remitente, mientras que quien la recibe es el destinatario.

- **Conocimiento de Embarque**: Documento por medio del cual se instrumente el contrato de transporte de mercaderías por agua. Es el equivalente a la 'carta de porte' en el transporte aéreo o terrestre.

- **Destinatario:** Se trata de la persona a la que se dirige, generalmente, la correspondencia postal.

- **Digitalización:** Acción de digitalizar

- **Periodo de Archivo:** Cantidad de tiempo durante el cual permanecen los documentos en el archivo activo.

- **Periodo de Retención:** Cantidad de tiempo que se guardan los documentos antes de descartarlos.

- **Sistema DGNET:** Desarrollado en un ambiente web que permite la utilización del sistema al personal ubicado en las Agencias y Centros Regionales a nivel Nacional, la mejora en la funcionalidad del sistema y para la integración de nuevos módulos utilizando lenguajes de programación y tecnología de software libre (PHP, LINUX, APACHE, MySQL).

- **Tabla de Vida Documental**: Listado de series y sub-series con sus correspondientes tipos documentales, producidos por una de las unidades administrativas a las cuales se les asigna un tiempo de permanencia en el archivo central.

- **Unidad Administrativa:** Lugar de donde procede la documentación enviada.

F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

- Ley No. 13 de 23 de enero de 1957 de los Archivos Nacionales de la República de Panamá, decreta en su Artículo Octavo (8) literal (b) "Todas las dependencias del Estado están obligadas a establecer y mantener en su seno programas de manejo de documentos y archivos...".que incluirán, literal (c). El manejo de un depósito intermedio de la dependencia respectiva....Artículo noveno (9), "nadie puede destruir, enajenar o de cualquier modo sustraer de poder del Estado, documento

alguno, que esté archivado, sin la autorización previa de la Junta Nacional de Documentación y Archivos".

- Ley No. 11 de 22 de enero de 1998, por lo cual se regula el almacenamiento tecnológico de documentos y se adoptan otras disposiciones.

- Ley 26 de 29 de enero de 1996, adicionada y modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006.

II. ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Recepción de la Correspondencia	
1	Recibe toda la correspondencia oficial; abre el sobre para verificar que la documentación esté completa y contenga los adjuntos que se indican (cuando aplique). Si la documentación está en orden y completa, sella en el reloj; registra los datos en el formulario Control de Correspondencia Recibida - F-ASEP-DSG-02 (ver Anexo No. 3), ya sea que ésta proceda en original o en copia, con el fin de contar con una prueba de recibido en la Institución. En caso de que la correspondencia recibida esté incompleta o no contenga el adjunto señalado, no recibe la misma y la devuelve, sin sellarla ni registrarla, a la persona que entregó la misma. **Notas:** **1.** La correspondencia que ingresa y que esté marcada como "Confidencial" o con alguna leyenda similar, de igual forma la sella y registra su procedencia, sin abrirla. **2.** Si se trata de correspondencia personal, no la recibe y le anuncia al destinatario que debe pasar a la Recepción a recibir la misma.	Recepcionista
2	Entrega la correspondencia recibida al mensajero de la Sección de Servicios Administrativos para que la haga llegar a la Secretaria del Despacho Superior, de acuerdo al horario establecido. **Nota**: En ocasiones, también se apoya en las Trabajadoras Manuales para realizar la entrega de dicha correspondencia.	
3	Retira del área de Recepción, al menos cuatro veces al día, los documentos recibidos debidamente sellados en el reloj y los entrega a las Secretarias del Despacho Superior. **Nota:** La correspondencia que se reciba diez (10) minutos antes de la hora de salida, se mantendrá en custodia en el área de Recepción hasta el siguiente día laborable.	Mensajero Interno / Funcionario designado
4	Recibe y revisa la correspondencia; registra en la misma, la asignación que le corresponda de acuerdo al tema o gestión.	Secretaria del Despacho Superior

5	Remite la correspondencia, para su digitalización, a la unidad de Digitalización del Despacho Superior. **Nota:** En caso de gestiones urgentes, saca copia del documento original, el cual envía directamente al responsable de darle atención a la misma. La copia obtenida se utiliza para el proceso de digitalización (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET- G-ASEP-OIT -02).	
	Digitalización y Distribución de la Correspondencia	
6	Captura los datos de la correspondencia recibida y procede a digitalizarla utilizando el sistema DGNET desarrollado para tal fin. Para ello, registra el documento en el sistema y escanea cada documento y sus adjuntos (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT -02).	Unidad de Digitalización
7	Abre la pantalla "Asignación de Documentos" y procede a asignar los mismos con base en las indicaciones de la Secretaria del Despacho Superior (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT -02).	
8	Después de digitalizar y asignar electrónicamente los documentos, remite los originales a la Secretaria del Despacho Superior.	
9	Envía por medio de la mensajería interna, el original de los documentos al destinatario principal y/o a las unidades administrativas responsables.	Secretaria del Despacho Superior
10	Recibe y revisa documentos enviados por el Despacho Superior. Si aparece en el primer lugar de la asignación y la nota está dirigida a la ASEP, inicia la gestión que corresponda. Puede consultar o coordinar con las unidades administrativas que aparecen en los siguientes lugares de la asignación.	Unidad Administrativa
11	Si los documentos recibidos corresponden a un "cc" de alguna nota dirigida a otra organización o empresa o de hecho, no ameritan respuesta, los archiva para consultas futuras.	
	Elaboración y Registro de la Correspondencia cuya firma corresponde al Jefe del área	
12	Solicita a través del sistema DGNET, No. de nota o memorando para identificar el documento que se elabora (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	Secretaria / Funcionario designado

13	Confecciona notas y da respuesta, si lo amerita, a la correspondencia recibida en su sector, adjuntando copias de referencias u otros documentos pertinentes.	Secretaria / Funcionario designado
14	Registra en el sistema DGNET los datos de la nota elaborada (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	
15	Revisa y firma el documento.	Director / Jefe de la unidad
16	Digitaliza el documento y sus adjuntos (de existir) en el sistema DGNET (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	Secretaria / Funcionario designado
	Elaboración y Registro de la Correspondencia cuya firma corresponde al Administrador General o al Director Ejecutivo (Notas DSAN)	
17	Solicita a través del sistema DGNET, No. de nota o memorando para identificar el documento que se elabora (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	Secretaria / Funcionario designado
18	Confecciona notas y da respuesta, si lo amerita, a la correspondencia recibida en su sector, adjuntando copias de referencias u otros documentos pertinentes.	
19	Registra en el sistema DGNET los datos de la nota elaborada (ver Guía para el Registro y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	
20	Revisa y coloca sus iniciales en la copia o borrador final de la nota.	Director / Jefe de la unidad
21	Coloca el documento en un cartapacio, preferiblemente con un distintivo de la unidad administrativa y con indicación del nivel de prioridad del documento; lo remite al Despacho Superior para la firma.	Secretaria/ Funcionario designado
22	Revisa la nota y registra sus iniciales en la copia de la misma y la remite al Administrador General para su firma o, en su defecto, firma la nota.	Directora Ejecutiva
23	Coloca el sello de la Institución en la nota, luego de haberse firmado.	Secretaria del Despacho Superior
24	Remite a la unidad gestora, el original del documento debidamente firmado y sellado.	
25	Recibe el documento firmado y lo digitaliza a través del Sistema DGNET como constancia de recepción (ver Guía para el Registro	Unidad Gestora

	y Digitalización de Documentos en el Sistema DGNET - G-ASEP-OIT-02).	
26	Prepara el sobre de envío y registra los datos en el control interno que mantiene utilizando el formulario denominado Control Interno de Envío de Correspondencia - F-ASEP-DSG-19 (ver Anexo No. 4). Coloca el sobre en la bandeja de salida para que sea recogido por los mensajeros de la Sección de Servicios Administrativos.	Unidad Gestora
27	Cuando el (la) mensajero(a) recoge el o los sobres de correspondencia, registra, en el formulario de control el nombre del mensajero y la fecha y hora en que se realizó esta acción. Obtiene la firma de éste en el formulario.	
	Envío de la Correspondencia Generada en la ASEP	
28	Recoge los sobres de correspondencia de las diferentes unidades administrativas de la sede central.	Mensajero Interno / Funcionario designado
29	Clasifica los sobres según el lugar de destino y los coloca en las cajas ubicadas en la Sección de Servicios Administrativos de la Sede Central: • Caja de Correspondencia externa - para la correspondencia a distribuirse en la ciudad de Panamá • Caja de Valija - para la correspondencia con destino al Interior del país.	Mensajero Interno / Funcionario designado
30	Clasifican y se reparten la correspondencia saliente, realizando la entrega de la misma.	
31	Revisa la correspondencia depositada en las cajas de valija para su recepción, distribución o posterior envío.	
	Correspondencia Prioritaria	
32	Envía, a la dirección de correo electrónico *serviciosadministrativos@asep.gob.pa.*, una solicitud para que se brinde tratamiento de "prioridad" a la correspondencia que se requiere enviar.	Unidad Gestora
33	Atiende la solicitud de forma inmediata e instruye la recolección de la correspondencia.	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
34	Recoge la correspondencia urgente y la entrega al Jefe de la Sección de Servicios Administrativos.	Mensajero Interno / Funcionario designado

35	Asigna a un mensajero de la Sección para que realice la entrega y registra esta acción en el formulario Control de Envío de Correspondencia - F-ASEP-DSG-03 (ver Anexo No. 5).	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
	Correspondencia dirigida al exterior	
36	De requerir este servicio completa debidamente el formulario Solicitud de Bienes/Servicios F-ASEP-DCyP-09. Envía la solicitud a la Dirección Ejecutiva para su aprobación.	Unidad Gestora
37	Recibe y revisa la solicitud de Bienes/Servicios. De aprobar la misma remite a la Dirección de Administración y Finanzas de lo contrario devuelve a la Unidad Gestora.	Directora Ejecutiva
38	Recibe la solicitud de Bienes /Servicios F-ASEP-DCyP-09, firma aprobando la gestión. Ver Procedimiento Para el Manejo, Registro y Control de las Compras Menores de Bienes y Servicios P-ASEP-DCyP-01.	Director(a) de Administración y Finanzas
39	Solicita a la Sección de Servicios Administrativos, recoja la correspondencia en ese despacho para que se encargue de su envío.	Secretaria
40	Instruye a un mensajero o funcionario designado para que recoja la correspondencia.	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
41	Recoge la correspondencia y la entrega al Jefe de la Sección de Servicios Administrativos.	Mensajero Interno / Funcionario Designado
42	Envía correo electrónico a la empresa contratada para el envío de la correspondencia, solicitando el retiro de la correspondencia de la sede de la Sección de Servicios Administrativos.	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
43	Recibe de la empresa contratada, el original del Conocimiento de Embarque. Obtiene dos copias de este documento, una de las cuales mantiene para su control y archivo y la otra la envía a la unidad solicitante como constancia de la gestión realizada.	
44	Envía el original del Conocimiento de Embarque al Departamento de Tesorería, ya que éste constituye el recibo del pago realizado.	
45	Recibe el Acuse de Recibo de la correspondencia enviada; firma en el formulario Control de Entrega de Acuses de Recibo - F-ASEP-DSG-07 y archiva en el expediente correspondiente.	Unidad Gestora
	Correspondencia distribuida dentro del país	

46	Asigna a los mensajeros que harán la entrega de la correspondencia clasificada como "Confidencial" y la que va destinada a los distintos sitios ubicados dentro y fuera del área metropolitana de la ciudad de Panamá. Registra las asignaciones en el formulario Control de Envío de Correspondencia - F-ASEP-DSG-03.	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
47	Registra los datos de la correspondencia a enviar a cada Agencia u Oficina Regional, destinataria en el formulario Control de Correspondencia enviada hacia o desde Agencias u Oficinas Regionales – F-ASEP-DSG-05 (ver Anexo No. 6).	
48	Introduce en la valija correspondiente a la Agencia u Oficina Regional destinataria, tanto los documentos a enviar, como el original del formulario. Mantiene copia del mismo para archivo.	
49	Completa el formulario Listado de Envíos hacia Agencias u Oficinas Regionales – F-ASEP-DSG-06 (ver Anexo No. 7), en el que se listan los paquetes (valijas, cajas, otros) que se envían a través del servicio de entrega contratado.	
50	Recibe, cada día, los acuses de recibo de la correspondencia entregada por los mensajeros internos y completa el formulario Control de Entrega de Acuses de Recibo – F-ASEP-DSG-07 (ver Anexo No. 8).	
51	Asigna al mensajero o funcionario que distribuirá los acuses de recibo.	Jefe de la Sección de Servicios Administrativos
52	Distribuye en la entidad, las constancias de recepción de la correspondencia entregada (Acuses de Recibo).	Mensajero Interno / Funcionario designado
53	Obtiene la firma de quien recibe los acuses de recibo, en el formulario de Control de Entrega de Acuses de Recibo - F-ASEP-DSG-07.	
54	Recoge la correspondencia que debe ser distribuida internamente o enviada a un destino externo a la entidad. Distribuye la correspondencia a sus respectivos destinos dentro de las instalaciones de la sede central y entrega al Jefe de la Sección de Servicios Administrativos, aquélla que debe ser enviada fuera de la entidad. **Nota:** Ésta es una actividad constante a lo largo de la jornada de trabajo, solamente interrumpida cuando se requiera atender	

	eventos que tengan lugar en los salones de reuniones.	
	Archivo de Documentos	
	Organización de los Archivos de las unidades administrativas	
55	Recibe los Acuses de Recibo de la correspondencia enviada; los ordena y archiva de manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites.	Unidad Administrativa
56	Organiza los expedientes con una estructura lógica y coherente.	
57	Archiva, en orden cronológico, los diferentes documentos que conforman cada expediente: • Los expedientes administrativos llevan internamente un orden cronológico descendente, de manera que los documentos más recientes son los que se encuentren al abrir la carpeta. Los documentos con fechas más antiguas se encuentran al final de la misma. • Los expedientes legales, de procesos sancionadores y de auditorías llevan internamente un orden cronológico ascendente, de manera que los documentos más antiguos se encuentren al abrir la carpeta. Los documentos más recientes se encuentran al final de la misma. **Nota:** La diferencia en la metodología para archivar estriba en que los expedientes legales, de procesos sancionadores, de auditorías y procesos administrativos que correspondan deben estar debidamente foliados antes de archivarse, con el fin de mantener un control sobre el contenido de los mismos.	
58	Asegura la integridad del contenido de los expedientes evitando la extracción de documentos de los mismos. **Nota:** Cuando sea necesario retirar algún documento del expediente, debe colocarse en su lugar, una nota donde se especifique el motivo, la fecha y la persona responsable.	Unidad Administrativa
59	Ordena alfabéticamente (según el nombre de la persona, empresa, institución o acción) el conjunto de expedientes para colocarlos en el lugar donde se mantendrán en custodia (archivadores).	
	Traslado y Ubicación de documentos en el Archivo Central de la ASEP	

60	Agrupa las carpetas que va a transferir, por tipo de documento, expedientes, año, mes inicial y mes final.	Unidad Administrativa
61	Elabora un listado de las carpetas y/o expedientes a transferir y pega el listado dentro de la tapa de la caja.	
62	Acomoda en cajas reforzadas, las carpetas o expedientes e identifica cada caja, completando el formulario Registro e Identificación de Cajas para Archivo de Documentos - F-ASEP-DSG-37, aunque no esté llena la caja en su totalidad. Ver Anexo 10.	
63	Completa el formulario Traslado de Documentos – F-ASEP-DSG-08 (ver Anexo No. 9) y lo entrega junto con la(s) caja(s) al responsable del depósito de archivos. **Nota**: El original del formulario está destinado para el responsable del depósito de archivos y la copia para la unidad administrativa que realiza el traslado.	
64	Comunica vía telefónica o correo electrónico a la encargada del área de archivo que tiene una caja de documentos para su traslado al área de archivo.	
65	Revisa la caja objeto de traslado para asegurarse que la misma cumpla con la descripción requerida para su archivo.	Responsable del área de Archivos
66	Recibe las (s) cajas y firma el original y la copia del formulario Traslado de Documentos – F-ASEP-DSG-08. Devuelve la copia del formulario y mantiene original para registro y control.	
67	Ubica las cajas en el espacio físico asignado para tal fin, completando los campos del apartado Detalle de Ubicación Física (Anaquel, Sección) en el formulario Traslado de Documentos – F-ASEP-DSG-08.	Responsable de área de Archivos
68	Mantiene un inventario actualizado de las cajas bajo su custodia, de acuerdo a los formularios de Traslado de Documentos – F-ASEP-DSG-08 recibidos, garantizando la integridad física, la confidencialidad y su adecuada ubicación, que facilite su localización.	
69	Cuando alguna unidad administrativa requiera retirar alguna documentación que repose en los archivos, procede a ubicar la misma en las cajas que mantiene; registra en el control manual de préstamo que mantiene en la unidad la salida de la misma, asegurándose de señalar la ubicación del documento para su posterior archivo.	

	Nota: De no ser estrictamente necesario, evita prestar el documento original y en sus efectos entrega copia del documento solicitado.	
70	Revisa, al menos una vez al año, la Tabla de Vida Documental con el fin de determinar la vigencia de los documentos en custodia (ver Anexo No. 10).	
71	Confecciona un listado de las cajas de documentos que han cumplido la vigencia para ser descartados y envía esta información al Jefe de la Sección de Servicios Administrativos, con el fin de que gestione con las unidades administrativas respectivas, el descarte de los mismos.	

ANEXOS

Anexo No. 1 Modelo de Memorando

MEMORANDO
DE-0000-2016

PARA: **TODO EL PERSONAL**

DE: **CARMELA CASTILLO**
Directora Ejecutiva

V° B°: **ROBERTO MEANA MELÉNDEZ**
Administrador General

ASUNTO: **FORMALIDADES EN DOCUMENTACIÓN GENERADA POR LA ASEP**

FECHA: **10 de junio de 2016**

Con el propósito de estandarizar la forma de los documentos que emite la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos – ASEP, señalamos a continuación detalles a considerar al momento de crear un memorando, una nota o una Resolución:

1. Memorandos:

   Utilizar el formato de esta comunicación: el logo de la entidad en la parte central del documento, bajo éste escribir la palabra **MEMORANDO** en mayúscula cerrada y en negrita, seguida de las siglas que identifican la unidad administrativa y del número de control asignado por el sistema Dgnet. Utilizar tipo de fuente Times New Roman en tamaño 14 para la identificación del documento (palabra Memorando y las siglas) y tamaño 12 para el resto del contenido.

2. Notas:

   - Utilizar el papel membretado existente.
   - Si la nota lleva la firma del Administrador General o de la Directora Ejecutiva, solicitar número de control a alguna de las Secretarias del Despacho Superior. Después de haber confeccionado la nota y obtenido el número de control, la nota debe subir a firma, a más tardar el siguiente día hábil.
   - Colocar al inicio del documento, justificado al margen derecho, la fecha en que se elabora el mismo; a renglón seguido, colocar la identificación de la nota que está constituida por la sigla DSAN, el número de control asignado previamente y los dos dígitos del año en curso. Ejemplo: **Nota No. DSAN-0000-16.**

De haber, colocar en el siguiente renglón, la referencia. Ejemplo: **Ref. XXXX**; de lo contrario

Anexo No. 1 (continuación)

MEMORANDO No.DE-0000-2016
10 de junio 2016
22

- De haber, colocar en el siguiente renglón, la referencia. Ejemplo: **Ref. XXXX**; de lo contrario, se coloca la sigla **S/Ref.** (sin referencia).

- Se dejan dos espacios para registrar los datos del destinatario, justificado al margen izquierdo. Solo el nombre del destinatario se escribe en negrita.

- Se deja un espacio para el saludo, otro espacio para iniciar a escribir el cuerpo de la carta, con los márgenes justificados; otro espacio para la despedida y 4 espacios para la firma.

- Para el tratamiento del destinatario, al igual que para la despedida, utilizar como referencia las Formas Protocolares emitidas por la Contraloría General de la República para tales fines.

- El cuerpo de la carta se escribe en espacio sencillo, justificado, tipo de Fuente Times New Roman en tamaño 12; papel tamaño Carta.

- Si la nota cuenta con más de una página, colocar en la parte superior de cada una, justificado al margen izquierdo, en tamaño 10, los datos más relevantes /fecha, código de identificación y de referencia), al igual que el número de la página (Ejemplo: página 2 de 3, Página 3 de 3).

- Si la nota lleva adjuntos, registrarlo 2 espacios después de la firma así: **Adjunto: lo indicado** o mencionar lo que se adjunta. Si se enviará copia de la nota a otras personas, incluir esta información después del detalle del Adjunto, así: **copia: nombre de la persona y empresa**.

- Toda documentación que lleve la firma de la Administradora General o del Director Ejecutivo debe ser entregada en la Dirección Ejecutiva en cartapacios, preferiblemente con un distintivo de su unidad administrativa. El borrador de la carta debe traer fecha de vencimiento. Si la nota requiere firma con prontitud, debe ser catalogada como **"PRIORIDAD"**. Solamente se entenderá por **"URGENTE"** aquellas resoluciones cuyo término vence ese día y/o notas que el Administrador General o la Directora Ejecutiva así lo hayan catalogado.

- En caso de que exista algún documento de referencia, incluir copia del mismo y de cualquier adjunto del que se haga referencia en la nota.

- Colocar, en la parte superior de la carta membretada, una nota "quita y pon" (post it) indicativo de la persona que la confeccionó y de quienes la revisaron. Colocar una banderita de solicitud de firma (Sign Here) en la parte correspondiente. La carta se devolverá firmada y con sello de la entidad.

3. Resoluciones:

- Todas las Resoluciones son firmadas por el Administrador General, con excepción de las de la Dirección Nacional de Atención al Usuario y las de la Dirección Ejecutiva. Para el trámite de firma, debe adjuntar un resumen ejecutivo con la decisión que se pretende adoptar (breve, conciso y preciso), incluyendo la fecha en que vence el término.

Las resoluciones de la Dirección Nacional de Atención al Usuario llevan la terminación del sector responsable, ejemplos:

Anexo No. 1 (continuación)

MEMORANDO No.DE-0000-2016
10 de junio 2016
3

- Resolución AN No. 0000-AU-Elec
- Resolución AN No. 0000-AU-Telco
- Resolución AN No. 0000-AU-Agua

- La Oficina de Asesoría Legal es responsable de la custodia de todas las Resoluciones, con excepción de las de la Dirección Nacional de Atención al Usuario que serán custodiadas por ésta.

Se les recuerda que el **Apartado Postal No. 0816-01235** es de uso exclusivo para documentos de la ASEP y no para documentos personales.

Agradecemos el cumplimiento de estas directrices.

Anexo No. 1 (continuación)

MODELO DE NOTA

(3 espacios o bien se puede jugar un poco con este espacio)

Panamá, 10 de junio de 2016
Nota No. DSAN-0001-162
S/Ref.

(2 espacios)

Licenciado
JUAN PÉREZ
Gerente General
Nombre de la Empresa
Ciudad
(1 espacio)
Estimado licenciado Pérez:
(1 espacio)
Con el fin de contribuir al mejoramiento de la imagen de la entidad, nos permitimos presentarle a su consideración las siguientes recomendaciones, que, de ponerse en práctica, ayudarán a la disminución y hasta eliminación de errores ortográficos, semánticos y sintácticos en la redacción de documentos.
(1 espacio)

- Después de un punto y seguido, se deben dejar 2 (dos) espacios.
- En el saludo, los títulos profesionales si se escriben en siglas se inician con mayúscula. Ejemplo: Lic., Licdo., Ing. Si se escribe la palabra completa, se inicia con minúscula. Ejemplo: licenciado, licenciada, ingeniero.
- Datos sobre fecha y lugar. Ejemplo: La reunión se llevará a cabo el viernes 22 de junio de 2016 a partir de las 2:00 p.m., en el Salón Azul del Hotel Continental.
- Datos sobre alguna dirección: Ejemplo: urbanización Hato Pintado, corregimiento de Pueblo Nuevo, distrito de Panamá, provincia de Panamá, República de Panamá.
- Datos sobre cantidad de dinero: Ejemplo: se deberá cancelar la suma de B/.522.38 (QUINIENTOS VEINTIDOS BALBOAS CON 38/100).
- Se tilda la letra "o" sólo cuando se escribe entre números. Ejemplo: Confirmar su asistencia a los números telefónicos 508-4500 ó 508-4600.
- Evitar que en la segunda página de una carta, quede solo la despedida y la firma.
- Escritura de términos de telecomunicaciones: iniciar con mayúscula las palabras Web e Internet. Tildar la palabra "módem".
- Escritura de siglas de términos eléctricos: Watts = W, kilovatio = kW, kilovatio hora = kWh, amperio = A o Amps, megavatios = MW, entre otros.

Anexo No. 1 (conclusión)

10 de junio de 2016-06-19
Nota No. DSAN-0001-12
S/Ref.
Página 2 de 2
(2 espacios)

Esperamos contar con su colaboración para alcanzar las metas propuestas en los próximos dos meses.
(1 espacio)
Aprovecho la oportunidad para presentarle las seguridades de mi consideración.
(5 espacios)

ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

(3 espacios)
Adjunto: lo indicado
(1 espacio)
Copia: Lic. Juan Díaz (opcional cargo) y nombre de la empresa.

Anexo No. 2. Tratamientos Honoríficos y Formas Protocolares de Despida.

TRATAMIENTOS HONORÍFICOS Y FORMAS PROTOCOLARES DE DESPEDIDA

TRATAMIENTOS HONORÍFICOS

Presidente de la República	Excelentísimo Señor
Primeros Ministros	Excelencia
Rey o Monarca	Majestad
Príncipes	Alteza Real
Príncipe de Monaco	Alteza Serenísima
Duque de Luxemburgo	Serenísimo Señor
El Papa	Su Santidad, Santo Padre,
Obispos y Arzobispos	Excelencia Reverendísima
Cardenales	Eminencia
De Cardenal para abajo con cargo en el Vaticano	Monseñor
Monjas o Hermanas	Sor
Sacerdotes	Reverendo
Jefe Religioso local judío	Rabino
Jefe religioso judío a nivel Nacional	Gran Rabino
AUTORIDADES DEL GOBIERNO	
Vicepresidentes	Excelencia
Ministros y Viceministros	Excelencia
Magistrados (C.S. y T.E.)	Honorable Señor
Diputados	Honorable Diputado
Emperador	Su Majestad Imperial
Gobernador de Provincia	Honorable Señor
Alcaldes	Honorable Señor
Rectores	Magnifico Rector
CUERPO DIPLOMATICO	
Embajadores	Excelencia
Encargado de Negocios	Su Señoría
OTROS RANGOS	Honorable Señor

Anexo No. 2 (continuación)

FORMAS PROTOCOLARES DE DESPEDIDA

I. PARA LOS OFICIOS DIRIGIDOS A LAS AUTORIDADES NACIONALES

- **Al Presidente de la República**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (primera comunicación) o reiterarle (comunicaciones posteriores), Excelentísimo Señor Presidente, ¡as seguridades de mi más profundo respeto.

- **Al Vicepresidente de la República. Al Presidente de la Asamblea Legislativa, al Presidente de la Corte Suprema de Justicia:**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mi más profundo respeto.

- **Al Ministro de Relaciones Exteriores. Ministros de Estado. Contralor General de la República, Ex Presidentes de la República:**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mí más alto aprecio y distinguida consideración.

- **Al Viceministro de Relaciones Exteriores y demás Viceministros del Órgano Ejecutivo:**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mi distinguida consideración.

- **A los Vicepresidentes de la Asamblea Legislativa, Magistrados de la Corte Suprema de Justicia. Presidente del Tribunal electoral. Procurador General de la Nación, Presidentes de los Tribunales Superiores:**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más alta consideración.

- **A los Arzobispos y Obispos:**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia Reverendísima las seguridades de mi respetuosa consideración.

- **A los Funcionarios de la Cancillería que tengan rango de Embajadores, de acuerdo a lo establecido en el art 12 de la Ley N° 28 de 7 de julio de 1999.**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mi consideración.

Anexo No. 2 (continuación)

- **A los Magistrados del Tribunal Electoral y Magistrados de los Tribunales Superiores**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o' reiterarle) las seguridades de mi estimación y distinguida consideración.

- **Directores de los principales Departamentos y Oficinas de los distintos Ministerios, Rectores de Universidades, Gerentes o Directores de las Instituciones Autónomas o Semiautónomas, Presientes de las Academias Panameñas, Cónsules Generales y otros funcionarios de categoría análoga**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle las seguridades de mi estimación y distinguida consideración.

- **Al Procurador General de la Administración. Gobernadores de Provincia Alcaldes Municipales. Presidentes de los Consejos Municipales. Cónsules. Vicecónsules y otros funcionarios de categoría análoga**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi alta consideración.

- **A toda clase de funcionarios no mencionados con anterioridad**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi consideración.

- **A los particulares**

  Hágole presente las seguridades de mi consideración.

- **En la correspondencia interna de los funcionarios de la Cancillería dirigida al Ministro de Relaciones Exteriores se usará la siguiente formula**

  Aprovecho la oportunidad para renovar a Vuestra Excelencia las seguridades de mi más respetuosa consideración.

II. PARA LOS OFICIOS DIRIGIODS A LOS JEFES DE MISIÓN DE PANAMÁ (si la nota la firma el Ministro o el Viceministro se omite la palabra "más").

- **A los Embajadores Extraordinarios y Plenipotenciarios y Enviados Extraordinarios y Ministros Plenipotenciarios**

Anexo No. 2 (conclusión)

III. PARA LOS OFICIOS DIRIGIDOS A LAS AUTORIDADES EXTRANJERAS

- **A los Ministros de Relaciones Exteriores, Embajadores Extraordinarios y Plenipotenciarios, Secretario General de las Naciones Unidas y Ministros de Estado de otros países**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mi más alta consideración.

- **Al Secretario de Estado de Su Santidad**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Eminencia Reverendísima las seguridades de mi más alta consideración.

- **Al Nuncio Apostólico. Internuncio Apostólico**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia Reverendísima las seguridades de mi más alta consideración.

- **Al Presidente de la Corte Internacional de Justicia. Secretario General de la Organización de Estados Americanos. Directores de las Organizaciones Internacionales y Organismos Especializados**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Excelencia las seguridades de mi más alta consideración.

- **A los Encargados de Negocios Extranjeros**

  Aprovecho la oportunidad para presentar (o reiterar) a Vuestra Señoría las seguridades de mí muy distinguida consideración.

- **A cualesquiera otros funcionarios extranjeros no comprendidos entre los anteriormente clasificados, con los que se cambie correspondencia**

  Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi distinguida consideración.

Anexo No. 3. Control de Correspondencia Recibida

F-ASEP-DSG-02
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

FECHA: _____

No.	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA		DATOS DE RECEPCIÓN		DATOS DEL RETIRO		
	No. DE DOCUMENTO	REMITENTE	RECIBIDO POR	HORA	RETIRADO POR	FECHA	HORA

CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Mantener registros de la correspondencia que se recibe en la Institución y que se envía al Despacho Superior para su digitalización y distribución.

ORIGEN: Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

CONTENIDO:

- Fecha: Registre la fecha en que se recibe la correspondencia en la Recepción.
- No.: Anote el número consecutivo que le corresponde según el control diario establecido.
- Descripción de la Correspondencia:
  - No. de Documento: Anote el número que identifica la correspondencia del remitente.
  - Remitente: Anote el nombre de la persona o empresa que envía el documento a la Institución.
- Datos de Recepción:
  - Recibido por: Registre el nombre de la persona que recibe la correspondencia.
  - Hora: Anote la misma hora que indica el sello del reloj en el sobre o documento remisorio.
- Datos del Retiro:
  - Retirado por. Anote el nombre de la persona que retira la correspondencia de la Unidad de Recepción para trasladarla a la Dirección Ejecutiva.
  - Fecha: Anote la fecha en que retira la correspondencia.
  - Hora: Registre la hora en que retira la correspondencia.

DISTRIBUCIÓN: Original: Departamento de Servicios Generales - Unidad de Recepción.

Anexo No. 4. Control Interno de Envío de Correspondencia.

F-ASEP-DSG-19
Versión 1.0

ASEP

CONTROL INTERNO DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

No.	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA			DATOS DEL RETIRO		
	No. DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	OBSERVACIONES	RETIRADO POR	FECHA	HORA

F-ASEP-DSG-19
Versión 1.0

CONTROL INTERNO DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Mantener un control interno de la correspondencia generada en la unidad administrativa y que es retirada periódicamente por los mensajeros del Departamento de Servicios Generales.

ORIGEN: Unidades administrativas

CONTENIDO:

- Unidad Administrativa: Coloque el nombre de la Unidad Administrativa que envía la correspondencia.
- No.: Numere consecutivamente cada uno de los renglones que detallan los documentos que se están enviando.
- Descripción de la correspondencia:
  - No. de Documento: Registre el número que identifica la Nota o Documento según la unidad administrativa que la envía.
  - Destinatario: Anote el nombre de la persona o empresa a quien se envía la correspondencia.
  - Observaciones: Anote cualquier información adicional sobre la correspondencia (por ejemplo: si lleva adjuntos, CD, otro).
- Datos del Retiro:
  - Retirado por. Registre el nombre y firma de la persona que retira la correspondencia.
  - Fecha / Hora:: Anote la fecha y hora en que se retira la correspondencia.
- Preparado por: Registre el nombre y firma de la persona que elabora el formulario.

DISTRIBUCIÓN: - Original para la unidad administrativa que envía la correspondencia (para su control y archivo).

Anexo No. 5. Control de Envío de Correspondencia.

F-ASEP-DSG-03
Versión 1.0

ASEP

CONTROL DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

FECHA: _____

No.	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA			DATOS DEL RETIRO		
	No. DE DOCUMENTO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESTINATARIO	RETIRADO POR	FECHA	HORA

F-ASEP-DSG-03
Versión 1.0

CONTROL DE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Controlar la distribución (dentro del área metropolitana) de la correspondencia que se genera en la Institución y que se realiza a través de los mensajeros de la entidad.

ORIGEN: Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

CONTENIDO:

- Fecha: Anote la fecha en que se despacha la correspondencia.
- No.: Anote el número consecutivo que le corresponde según el control diario establecido.
- Descripción de la correspondencia:
  - No. de Documento: Registre el número que identifica la Nota o Documento según la unidad administrativa que la envía.
  - Unidad Administrativa: Coloque el nombre de la Unidad Administrativa que envía la correspondencia.
  - Destinatario: Anote el nombre de la persona o empresa a quien se envía la correspondencia.
- Datos del Retiro:
  - Retirado por: Registre el nombre de la persona que retira la correspondencia para su entrega.
  - Fecha: Anote la fecha en que se retira la correspondencia.
  - Hora: Anote la hora en que se retira la correspondencia.
- Preparado por: Registre el nombre de la persona que asigna la distribución de la correspondencia.

DISTRIBUCIÓN: Original: Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

Anexo 6. Solicitud de Bienes/Servicios.

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

F-ASEP-DCyP-09
Versión 2.0

SOLICITUD DE BIENES / SERVICIOS

BIENES ☐ **SERVICIOS** ☐

Requisición No.:_____

PARA SER COMPLETADA POR LA UNIDAD SOLICITANTE		
Nombre de la unidad:_____ Dirección / Departamento u Oficina / Sección		
Justificación:		Fecha:
RENGLÓN No.	**CANTIDAD SOLICITADA**	**DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO** Las especificaciones técnicas constituyen las características del objeto o servicio que se va a contratar, las cuales no pueden hacer referencia, en ningún caso, de marcas de fábrica, series de catálogo o clase de equipo de un fabricante. Las descripciones deben basarse en características objetivas, técnicas y de calidad; deben ser lo más descriptivas posible: tamaño, modelo, color, función, material, cantidad, entre otras.
VALOR ESTIMADO:		
OBSERVACIONES:		
Preparado por: _____ Funcionario responsable		Autorizado por: _____ Jefe de la unidad solicitante

CONFIRMACIÓN DE NO EXISTENCIA	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA
_____ Sección de Almacén	Sí ☐ No ☐ Monto: _____ Partida Presupuestaria_____ _____ Departamento de Presupuesto
AUTORIZADO POR _____ Dirección Ejecutiva	**APROBADO POR** _____ Dirección de Administración y Finanzas

Notas: La unidad solicitante debe adjuntar los siguientes documentos, según el tipo de bien o servicio que solicite:

1. Cuando se trate de equipo informático, las especificaciones técnicas emitidas por la Oficina de Informática.
2. En caso de solicitudes de bienes muebles, el criterio de existencia emitido por el Departamento de Bienes Patrimoniales y el criterio técnico emitido por el Departamento de Servicios Generales.
3. En caso de adquisiciones a través de Licitaciones, el pliego de cargos elaborado por la Oficina de Asesoría Legal y las certificaciones de Partidas Presupuestarias emitidas por el Depto. de Presupuesto de la ASEP y de DIPRENA.
4. En caso de adquisiciones por Excepción, informe técnico fundado.

F-ASEP-DCyP-09
Versión 2.0

SOLICITUD DE BIENES / SERVICIOS

Instructivo

OBJETIVO: Contar con una descripción detallada de las solicitudes que generan las diferentes dependencias de la entidad para la adquisición de bienes y/o servicios.

ORIGEN: Unidad administrativas de la ASEP

CONTENIDO:

- Bienes / Servicios: Selecciones con un gancho (✓) la opción que corresponda a su solicitud.
- Requisición No.: Registre el número de Requisición que le indique La Sección de Almacén, al momento de solicitar la confirmación de No Existencia.
- Nombre de la unidad: Registre la Dirección, Departamento, Oficina, Sección que solicita la adquisición.
- Justificación: Anote las razones que sustentan la solicitud emitida.
- Fecha: Registre el día, mes y año en que completa el formulario.
- Rengión No. Numere consecutivamente los renglones que conforman la solicitud (un renglón para cada bien o servicio).
- Cantidad solicitada: Registre el número que identifica la cantidad de bienes o servicios por renglón que solicita.
- Descripción del bien servicio: Detalle los bienes o servicios que solicita con base a lo señalado en el título de este apartado.
- Valor estimado: Anote el valor total estimado de la adquisición solicitada.
- Observaciones: Anote cualquier información relevante relacionada con la gestión.
- Firmas de la unidad gestora: Anote la firma del funcionario que elabora el formulario y la del jefe de la unidad solicitante que autoriza la solicitud.
- Confirmación de No Existencia: Registre el sello de No Existencia emitido por la Sección de Almacén.
- Disponibilidad Presupuestaria: El Departamento de Presupuesto registra si existe o no disponibilidad de partida presupuestaria; el monto disponible y el número de la o las partidas correspondientes.
- Autorizado por: La Dirección Ejecutiva firma autorizando la adquisición.
- Aprobado por: La Dirección de Administración y Finanzas firma aprobando la gestión, luego de la autorización otorgada por la Dirección Ejecutiva.

DISTRIBUCIÓN: Original - Departamento de Compras y Proveeduría
Copia - Unidad solicitante

Anexo No. 7. Control de Correspondencia Enviada hacia o desde Agencias u Oficinas Regionales.

F-ASEP-DSG-05
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

CONTROL DE CORRESPONDENCIA ENVIADA HACIA O DESDE AGENCIAS U OFICINAS REGIONALES

AGENCIA / OFICINA REGIONAL DE:_____ FECHA:_____

No.	DESTINATARIO	PROCEDENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

PREPARADO POR:_____

RECIBIDO POR:_____ FECHA:_____

F-ASEP-DSG-05
Versión 1.0

CONTROL DE CORRESPONDENCIA ENVIADA HACIA O DESDE AGENCIAS U OFICINAS REGIONALES

INSTRUCTIVO

OBJETIVOS:-

- Controlar el envío de la correspondencia dirigida o procedente de las Agencias u Oficinas Regionales de la ASEP.
- Que los destinatarios (Sección de Servicios Administrativos o las Agencias u Oficinas Regionales) puedan verificar la correspondencia recibida con el detalle señalado en el formulario.

ORIGEN:

- Sección de Correspondencia y Archivos del Depto. de Servicios Generales
- Agencia u Oficina Regional de la ASEP.

CONTENIDO:

- Agencia: Coloque el nombre de la Agencia u Oficina Regional de la ASEP que envía la correspondencia.
- Fecha: Registre la fecha en que se envía la correspondencia.
- No. Anote el número consecutivo que le corresponde según el control establecido.
- Destinatario: Anote el nombre de la persona, unidad administrativa, empresa u organización a quien va dirigida la correspondencia.
- Procedencia: Anote el nombre de la persona, empresa u organización que envía la correspondencia.
- Descripción del Contenido: Detalle el contenido de la correspondencia que se envía.
- Preparado por: Anote el nombre de la persona que completa el formulario.
- Recibido por: Registre el nombre de la persona (legible) y la fecha en que recibe la correspondencia (acuse de recibo).

DISTRIBUCIÓN:

- Original para el destinatario (Sección de Servicios Administrativos o Agencia u Oficina Regional).
- Copia para la unidad administrativa que envía la correspondencia (Sección de Servicios Administrativos o Agencia u Oficina Regional).

Anexo No. 8. Listado de Envíos hacia Agencias/Oficinas Regionales.

F-ASEP-DSG-06
Vrsión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

LISTADO DE ENVÍOS HACIA AGENCIAS / OFICINAS REGIONALES

DESCRIPCIÓN	DESTINATARIO	PROCEDENCIA

PREPARADO POR _____
Sección de Servicios Administrativos

RECIBIDO POR: _____

FECHA: _____

FECHA: _____

F-ASEP-DSG-06
Versión 1.0

LISTADO DE ENVÍOS HACIA AGENCIAS U OFICINAS REGIONALES

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Listar los envíos que se dirigen a las Agencias u Oficinas Regionales ubicadas fuera del área metropolitana., utilizando los servicios de la empresa contratada para tal propósito.

ORIGEN: Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

CONTENIDO:

- Descripción: Indique el tipo de envío de que se trata (valija, paquete, sobre, otros)
- Destinatario Anote el nombre de la Agencia u Oficina Regional a la que se envía la correspondencia.
- Procedencia Indique el nombre de la unidad administrativa que realiza el envío.
- Preparado por: Registre el nombre de la persona que completa el listado.
- Fecha: Registre la fecha en que se elabora el listado.
- Recibido por: Señale el nombre y firma de la persona que recibe los paquetes y/o valijas que serán enviadas a su destino final.
- Fecha: Indique la fecha en que la persona responsable del envío de los paquetes y/o valijas recibe los mismos.

DISTRIBUCIÓN:
- Original para el mensajero de la empresa que realiza la distribución del envío.
- Copia para el Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

Anexo No. 9. Control de Entrega de Acuses de Recibo.

F-ASEP-DSG-07
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

CONTROL DE ENTREGA DE ACUSES DE RECIBO

FECHA: _____ RETIRADO POR: _____ HORA: _____

No.	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA			DATOS DE LOS ACUSES		
	No. DE DOCUMENTO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESTINATARIO	RECIBIDO POR	FECHA	HORA

PREPARADO POR: _____

F-ASEP-DSG-07
Versión 1.0

CONTROL DE ENTREGA DE ACUSES DE RECIBO

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Controlar la distribución de los acuses de recibo firmados por los destinatarios de la correspondencia enviada por unidades administrativas de la entidad.

ORIGEN: Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

CONTENIDO:

- Fecha: Anote la fecha en que se envían los acuses de recibo.
- Retirado por: Registre el nombre de la persona que retira los acuses de recibo para su entrega.
- Hora: Registre la hora en que retiran los acuses.
- No.: Anote el número consecutivo que le corresponde según el control diario establecido.
- Descripción de la correspondencia:
  - No. de Documento: Registre el número que identifica la Nota o Documento según la Unidad Administrativa que la envió.
  - Unidad Administrativa: Coloque el nombre de la Unidad Administrativa que envió la correspondencia.
- Datos de los Acuses:
  - Recibido por: Registre el nombre de la persona que recibe el o los acuses.
  - Fecha: Indique la fecha en que se recibe el o los acuses.
  - Hora: Anote la hora en que el receptor recibe el o los acuse.
- Preparado por: Registre el nombre de la persona que completa el formulario.

DISTRIBUCIÓN: Original para el Departamento de Servicios Generales – Sección de Servicios Administrativos

Anexo No. 10. Traslado de Documentos.

F-ASEP-DSG-08
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

TRASLADO DE DOCUMENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____ EXTENSIÓN TELEFÓNICA: _____

RESPONSABLE: _____ No. DE CAJAS TRANSFERIDAS: _____

No. DE CAJA	SIGLAS	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	DETALLES DE UBICACIÓN FÍSICA				
			ANAQUEL	SECCIÓN	POSICIÓN	CÓDIGO	COLOR

TRASLADADO POR: _____ RECIBIDO POR: _____

FECHA: _____ FECHA: _____

F-ASEP-DSG-08
Versión 1.0

TRASLADO DE DOCUMENTOS

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Controlar la entrada de documentos que se envían al depósito general de la Institución.

ORIGEN: Unidades Administrativas

CONTENIDO:

- Unidad Administrativa: Coloque el nombre de la Unidad Administrativa que ejecuta la transferencia de documentos.
- Responsable: Identifique el nombre de la persona responsable de los archivos transferidos.
- Extensión telefónica: Indique el número de la extensión telefónica del responsable de los archivos transferidos.
- No. de cajas transferidas: Señale el total de cajas transferidas.
- No. de Caja: Coloque un número de identificación de la caja que se transfiere al depósito.
- Siglas: Coloque las siglas correspondientes a la unidad administrativa (Ejemplo: Auditoría Interna - AI, Dirección Ejecutiva - DE.
- Descripción del contenido: Describir, de manera general, el contenido de cada caja.
- Detalles de Ubicación Física:
  - Anaquel: Indique la identificación del anaquel donde se ubicarán las cajas.
  - Sección: Indique la sección en la que estará ubicado el anaquel (A ó B).
  - Posición: Si se usan bandejas, señale la posición que ocupa (No.1, No.2, etc.)
  - Código: Escribir el código de identificación, si se utiliza alguno.
  - Color: Indique el color designado para la sección, si se utiliza alguno.
- Trasladado por: Registre el nombre de la persona que traslada las cajas.
- Fecha: Registre la fecha en que se entrega la transferencia al depósito.
- Recibido por: Registre el nombre de la persona que recibe la transferencia en el depósito.
- Fecha: Indique la fecha en que se recibe la transferencia en el depósito.

DISTRIBUCIÓN:
- Original para el Departamento de Servicios Generales – Depósito.
- Copia para la unidad administrativa que realiza el traslado.

Anexo No. 11. Registro e Identificación de Cajas para Archivo de Documentos.

F-ASEP-DSG-37
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE CAJAS PARA ARCHIVO DE DOCUMENTOS

FECHA: _____ CAJA No.: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____

OFICINA RESPONSABLE: _____

PERIODO DE LA DOCUMENTACIÓN:

DESDE: _____ HASTA: _____

F- ASEP-DSG-37
Versión 1.0

REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DE CAJAS PARA ARCHIVO DE DOCUMENTOS

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Garantizar que los documentos se encuentren correctamente organizados, conservados, debidamente identificados y disponibles para su uso.

ORIGEN: Departamento de Servicios Generales, área de archivo.

CONTENIDO:

- **Fecha:** Anote la fecha en que se prepara la caja portadora de documentos para su posterior envío al área de archivo.
- **Caja No. :** Anote el número de la caja de acuerdo a su secuencia
- **Unidad Administrativa:** Anote el nombre de la Unidad Administradora a que corresponde la caja
- **Oficina Responsable:** Anote el nombre de la oficina responsable de la documentación.
- **Periodo de la documentación:**

  (Desde – Hasta): Registre la fecha (inicio - fin), de la documentación que reposa en la caja de documentos para archivar.

- **Distribución:** Original: Pegarlo a un costado de la caja de archivo de documentos, para su posterior traslado área de archivo.

Anexo No. 12. Tabla de Vida Documental

T-ASEP-GC-01
Versión 1.0

ASEP

TABLA DE VIDA DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Administración General						
Oficina de Asesoría Legal	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2		✓		
	Memos	2		✓		
	Otros documentos					
	Resoluciones	5		✓	Físico	En oficina
	Resoluciones Admtivas.	2		✓	Físico	En depósito
	Resoluciones del Consejo de Administración			✓	Físico	En oficina
	Contratos Administrativos	*		✓	Físico	* Según fecha de vencimiento
	Acuerdos de Interconexión	1		✓	Físico	En oficina
	Consultas Públicas	1		✓	Físico	En depósito
	Audiencias Públicas	1		✓	Físico	En depósito
	Acuerdos de Corresponsalía	1		✓	Físico	
	Acuerdos de Roaming	1		✓	Físico	En depósito
	Usos de Infraestructuras	1		✓	Físico	
	Libros de Registro de Resoluciones			✓	Físico	En oficina
	Libros de Registros de Resoluciones Administrativas.			✓	Físico	En oficina
	Libros de Acuerdos de Corresponsalía			✓	Físico	En oficina
Oficina de Relaciones Públicas	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Otros documentos					
	Notas de prensa	1	1			
	Copia de monitoreo de prensa	1				
	Periódicos	*				* Un mes
	Recortes de noticias	2				
	Dosier - Informe estadístico mensual	2	1			
Oficina de Cooperación Técnica Internacional	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1	1			Físico en oficina - 2012: en digital, 2013 en adelante. Se destruye lo físico al final del periodo señalado.
	Memos	1	1			
	Otros documentos					
	Expedientes de actividades coordinadas (viajes, reuniones, capacitación, otros)	2	5			Físico en oficina . Se destruye al final del periodo señalado.
	Expedientes de organizaciones a las que pertenece la ASEP	5				

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Comisión Sustanciadora	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					Todos los documentos que se manejan forman parte de los expedientes que se adelantan en ese despacho, por lo que a los mismos se les aplican las normas de conservación y archivo establecidas por el Código Judicial.
	Procesos sancionadores activos	*				* Mientras se agote la vía gubernamental.
	Procesos sancionadores cerrados	3		✓	Físico	En depósito
	Archivos generales que incluyen:					
	Capacitación del personal	2	3			
	Advertencias de legalidad	2	3			
	Advertencias de inconstitucionalidad	2	3			
	Amparo de garantías	2	3			
	Informes de conducta	2	3			
	Fallos de la Corte			✓	Físico	En oficina
Juzgado Ejecutor	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1	1		Digital	
	Memos	1	1		Digital	
	Otros documentos					
	Expedientes de Cobro Coactivo			✓	Físico	En oficina
Dirección Ejecutiva	**Correspondencia administrativa**					
	Copia de notas entrantes	1			Digital	
	Copia de notas salientes	1			Digital	
	Copia de memos	1			Digital	
	Otros documentos					
	Correspondencia del Consejo de Administración (incluye notas y memos)			✓		En oficina
	Certificaciones de los concesionarios	1				
Oficina de Auditoría Interna	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					
	Auditorías externas	2	5		Digital	
	Auditorías especiales (fuera de programa)	2	5		Digital	
	Auditorías internas	2	5		Digital	
	Planes anuales de Auditorías	2	2			

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Oficina Institucional de Rec. Hum.	**Correspondencia administrativa**					
	Notas (DSAN y OIRH)	1			Digital	
	Memos	1			Digital	
	Circulares (MEF y Contraloría)			✓		
	Otros documentos					
	Solicitudes de materiales	1				
	Hojas de vida de solicitantes			✓		
	Actividades realizadas con otras empresas, organizaciones o instituciones	2	3		Digital	
	Ofertas de capacitación local	1				
	Ofertas de capacitación internacional	1				
	Postulaciones a becas	2				
	Anteproyecto de Presupuesto	3	2		Digital	
	Estudiantes en práctica (secundaria y universitaria)	2			Digital	
	Programa anual de vacaciones	1			Digital	
	Expedientes de personal activo:			✓		
	Incapacidades	2	3			
	Permisos	2	3			
	Informes de asistencia	2	3			
	Expedientes de personal cesante			✓		
	Planillas pre-elaboradas			✓		En oficina
	Planillas complementarias			✓		En oficina
	Planillas de salario	2		✓		En depósito
	Planillas de descuento	2		✓		En depósito
	Acciones de personal	1	4			Digital
	Comprobante de pagos (salario regular y 13° mes)	1	1			
	Control de entrega de fichas del Seguro Social	1	1			
	Control de entrega de Estados de Cuenta del SIACAP	1	1			
	Control de útiles de oficina	1				
	Ahorros de Navidad	1				
	Requisiciones de cheques para pagos especiales	2				
	Pagos de planillas del SIACAP	2		✓		En depósito
	Copias de carta de trabajo	2				
	Aprobaciones de descuento	1		✓		En depósito
	Recapitulaciones (traspaso de fondos de planilla)	1		✓		En depósito
	Diarios de descuento	1	1			
	Diarios de acciones de personal	1	1			
	Estructura de personal			✓		En oficina
	Proyectos de modificación de estructuras de personal			✓		En oficina

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
	Expedientes de Carrera Administrativa	2	3		Digital	
	Proveedores de servicios			✓		En oficina
	Consejo Nacional de Transparencia	2	3			
	Red Interinstitucional de Ética	2	3			
	CONADI	2	3			
	Defensoría del Pueblo	2	3			
	Confección de uniformes y sweaters	2	3			
	Resueltos de Personal	2	3			
	Decretos Ejecutivos	2	3			
	Resueltos de Recursos Humanos (vacaciones, licencias, otros)	2	3			
	Contratos por estudios	*				* Depende de la duración de los estudios y el compromiso adquirido
Dirección de Administración y Finanzas	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	3			Digital	
	Memos	1				
	Circulares (MEF y Contraloría)	1		✓	Físico	En oficina
	Otros documentos					
	Copia de contratos de servicios	1		✓		
	Copia de contratos de consultorías	1		✓		
	Copia de contratos de servicios profesionales	1		✓		
	Copias de Resoluciones	1		✓		
	Resoluciones Administrativas (hasta año 2004)	1		✓		
	Copia de Resoluciones del Consejo de Administración (contrataciones)	1			Digital	
	Copia de Resoluciones de traslado de partidas	1				
Oficina de Desarrollo Institucional	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2		✓	Digital	
	Memos	2		✓	Digital	
	Otros documentos					
	Procedimientos	*			Físico y digital	* Se mantiene en la oficina durante la vigencia del documento. Cuando se modifique, se destruye la versión anterior.
	Formularios	*			Físico y digital	
	Informes	2			Físico y digital	Se destruye el físico al término del periodo.de retención.

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
	Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad	3			Físico y digital	* Se mantiene en la oficina durante la vigencia del documento.
	Formularios del Ssitema de Gestión de Calidad	3			Físico y digital	Cuando se modifique, se destruye la versión anterior.
Departamento de Contabilidad	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1	3		Digital	
	Memos	1	3		Digital	
	Otros documentos					
	Estados Financieros			✓		
	Auxiliares contables mensuales	1	5			
	Traslado de bienes	1	5			
	Controles de envío de mensajería					
	Comprobantes de Diario de:					
	Cajas Menuda	5	2			
	Anulaciones de O/Compra	5	2			
	Cuentas por Cobrar a empleado	5	2			
	Devolución de viáticos	5	2			
	Reclasificación de cuentas	5	2			
	Órdenes de Compra al crédito	5	2			
	Órdenes de compra al contado	5	2			
	Entrada en almacén	5	2			
	Contratos aprobados	5	2			
	Planilla - personal fijo (1a. quincena)	5	2			
	Planilla - personal fijo (2da. quincena)	5	2			
	Gastos de representación (1a. quincena)	5	2			
	Gastos de representación (2da. quincena)	5	2			
	Planilla - 13° mes - personal fijo	5	2			
	Cuota patronal - personal fijo	5	2			
	Cuota patronal de Gastos de Representación	5	2			
	Cuota patronal - 13° mes - personal fijo	5	2			
	Planilla de honorarios profesionales (1a. quincena)	5	2			
	Planilla de honorarios profesionales (2da. quincena)	5	2			
	Despacho de almacén de equipo, útiles y materiales de oficina	5	2			
	Consumo de combustible	5	2			
	Depreciación	5	2			
	Amortización de Seguros	5	2			
	Amortización de Intangibles	5	2			
	Ingresos devengados en el mes	5	2			
	Provisión para cuentas malas	5	2			

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
	Cobros del mes	5	2			
	Copias de contratos					
	Copias de O/Compra					
	PNUD:					
	Notas	1	5			
	Contratos	1	5			
	Capacitación	1	5			
	Viáticos	1	5			
	Órdenes de Compra (equipo, licencias, repuestos, softwares)	1	5			
	Otros (reparación)	1	5			
	Solicitudes de pago (cheques)	1	3			
	Presupuesto (comportamiento)	1	3			
	Informes de Auditoría	1	6			
	Fondo menor de operaciones	1	2			
	Detalle de gastos	1	5			
Departamento de Bienes Patrimoniales	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3		Digital	Se destruye después del periodo de retención.
	Memos	2	3		Digital	
	Otros documentos					
	Expedientes de activos (incluye Actas de Descarte, de Donación, de Traspaso o Permuta)	5		✓	Físico	En depósito
Departamento de Compras y Proveeduría	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1			Digital	
	Memos	1			Digital	
	Otros documentos					
	Expedientes de Órdenes de Compra por proveedor	1			Digital	
Sección de Almacén	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2				
	Memos	2				
	Otros documentos					
	Bienes patrimoniales - activo fijo (Expedientes organizados por equipo; incluyen descripción)			✓	Físico	En oficina.
	Entradas (recepción de materiales y equipo)	2	2		Digital	Expedientes incluyen: Órdenes de compra, facturas, informes de captura en el sistema.
	Salidas (despacho de materiales y equipo)	1	1		Digital	Expedientes incluyen: Formularios Pedido y Comprobante de Despacho de Almacén, Informes semanales.

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Departamento de Tesorería	**Correspondencia administrativa**					
	Memos					
	Otros documentos					
	Gestión de pago por proveedor (bienes y servicios)	1	6			
	Gestión de de viáticos	1	6			
	Reembolsos de Caja Menuda	1	6			
	Gestión de Cobros por Concesionario activo:					
	Agua y Electricidad	1		✓	Físico	En depósito
	Cable & Wireless	1		✓	Físico	En depósito
	Telecomunicaciones	1		✓	Físico	En depósito
	Radio y TV	1		✓	Físico	En depósito
	Gestión de Cobros por Concesionario cancelado		7			
	Conciliaciones bancarias	2	5			
	Recibos de cobro	2	5			
	Consecutivos de cheques	2	5			
	Cheques de Garantía	1	10			
Departamento de Servicios Generales	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					
	Control de recibo de documentos	1	1			
	Control de entrada y salida de valijas	1	1			
	Control de entrada al edificio	1	1			
	Expedientes de vehículos (Incluyen notas, reclamos, revisado, placas, control de mantenimiento,otros)	*				* Durante la vida útil del vehículo
	Copia de pólizas de vehículos	2				Para referencia
Departamento de Presupuesto	**Otros documentos**					
	Copia de Cierres de Caja	5	2			Incluye volante de depósito
Dir. Nac. de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	**Correspondencia administrativa**					
	Notas recibidas y notas enviadas	2	2			Carpetas separadas y clasificadas así: reclamos, empresas de generación, transmisión y distribución.
	Memos	2	2			

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
	Otros documentos					
	Consultorías	1	3			Carpeta incluye propuestas e informes
	Solicitudes de concesiones para generación de energía	1	3			
Depto. de Normas Técnicas y Comerciales de Electricidad	*					* Escanean toda la documentación que reciben y la conservan en CDs.
Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad	*					* Escanean toda la documentación que reciben y la conservan en un servidor.
Departamento de Gestión Ambiental	**Otros documentos**					
	Estudios de impacto ambiental	*				* Hasta que el promotor del proyecto entregue el Estudio aprobado, autenticado por la ANAM para su incorporación al expediente del Contrato de Concesión.
	Informes de Seguridad de las presas	3		✓		En depósito
	Legislación vigente, normas ambientales y de agua			✓	Físico	En oficina
	Informes de peritajes sobre servidumbre	1		✓	Físico	En depósito de Asesoría Legal
	Planos topográficos del país en escalas de: 1 - 50,000 y de 1 - 250,000			✓	Físico	En oficina
Departamento de Análisis Económico y Financiero	**Otros documentos**					
	Estados financieros de las empresas del sector			✓	Físico	En oficina
	Cálculos de las actualizaciones tarifarias de las empresas de distribución y de transmisión			✓	Físico	En oficina
Deptos. de Ingeniería y de Fiscalización y Control de Agua Potable y Aguas Servidas	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					
	Expedientes por Prestadores (incluyen solicitud de licencia y documentos sustentatorios)			✓	Físico	En oficina
	Actas de inspección no relacionadas con Resoluciones	2	4			
	Informes de consultorías			✓	Físico	En Biblioteca

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
	Planos			✓	Físico	En oficina
	Expedientes del personal			✓	Físico	En oficina
Dirección Nacional de Telecomunic.	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1	1			
	Memos	1	1			
	Otros documentos					
	Expedientes por concesionario (incluyen todo tipo de servicios y gestiones)	1	1			
	Expedientes de Instituciones de Gobierno	1	1			
	Expedientes de concesionarios varios	1	1			
	COMTELCA			✓	Físico	En oficina
	UIT (capacitación)	1	1			
	UIT (reglamentos)			✓	Físico	En oficina
	INTELSAT			✓	Físico	En oficina
	ITSO			✓	Físico	En oficina
Unidad de Atención al Concesionario	**Correspondencia administrativa**					
	Notas de carácter general	2	2		Digital	*
	Memos	1	2		Digital	*
	Otros documentos					
	Expedientes de Concesionarios vigentes			✓	Físico/Digital	En oficina
	Concesionarios cancelados	2	2		Digital	
	Actas de solicitudes			✓	Físico/Digital	En oficina
	Solicitudes no aprobadas	1	1		Digital	
	Copias de Contratos de interconexión entre concesionarios			✓	Digital	En oficina
	Copias de Consultas Públicas	2	2		Digital	*
	Información estadística	2	1		Digital	*
Departamento de Estrategias Reguladoras	**Correspondencia administrativa**					
	Notas					
	Memos					
	Otros documentos					
	Solicitudes de inspección					
	Expedientes de Inspecciones (Incluyen Informes de Inspección, Actas de Inspección, conclusiones)					
	Informes semestrales de metas técnicas					
	Acuerdos de postes y ductos					
	Controversias de postes y ductos					
	Creación de normas					
	Contratación de consultorías					

Anexo No. 12 (continuación)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Departamento de Fiscalización y Control	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	5			
	Otros documentos					
	Formularios de preinscripción	0.5			Digital	
	Actas de inscripción de metas de calidad (auditorías)	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Asignación de series numéricas rechazadas (formularios SSN)	2		✓	Digital	
Departamento de Análisis Económico y Financiero	**Otros documentos**					
	Declaraciones de Ingresos Brutos de los concesionarios (DIB-T)	2			Digital	
	Formularios de Información Técnica, Comercial y Estadística (FITCE)	2			Digital	
	Informes financieros de los concesionarios de servicios de telecomunicaciones para uso comercial	2			Digital	
	Concursos de precios para contrataciones de firmas consultoras	2			Digital	
	Proyectos financiados por el PNUD a nivel institucional	5			Digital	
	Cuestionarios de las instituciones internacionales involucradas en el sector de telecomunicaciones	1			Digital	
Departamento de Radio y Televisión	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	2	3			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					
	Concesionarios para enlace - Servicio 218			✓	Físico	En oficina
	Concesionarios de frecuencia principal de los siguientes servicios:					
	801 - Radio Abierta - tipo A			✓	Físico	En oficina
	802 - Televisión Abierta - tipo A			✓	Físico	En oficina
	804 - Televisión Pagada - tipo A			✓	Físico	En oficina
	901 - Radio Abierta - tipo B (sin fines de lucro)			✓	Físico	En oficina
	902 - Televisión Abierta - tipo B (sin fines de lucro)			✓	Físico	En oficina
	903 - Radio Pagada - tipo B			✓	Físico	En oficina
	904 - Televisión Pagada - tipo B			✓	Físico	En oficina
	Licencias para locutores			✓	Físico	En oficina
	Avisos	2	3			
	Actas	2	3			

Anexo No. 12 (conclusión)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS	PERÍODO DE RETENCIÓN (EN AÑOS)			MÉTODO DE CONSERVACIÓN	OBSERVACIONES
		ACTIVO	INACTIVO	PERMANENTE		
Deptos. de Planificación e Ingeniería / Gestión y Fiscalización del Espectro	**Correspondencia administrativa**					
	Notas de consultas y de registro de equipo	2	2			
	Memos	2	3			
	Otros documentos					
	Informes de Asignación de frecuencias	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Informes de Reasignación de frecuencias	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Informes de Cancelación de frecuencias	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Informes de Traspaso de concesiones	1				
	Informes de Registro de frecuencias	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Informes de Registro de enlaces de urgencias	2		✓	Físico y digital	En depósito
	Informes de Evaluación de equipo	2	2			
	Informes mensuales	2	3			
	Proyectos	2	4			
Dirección Nacional de Atención al Usuario	**Correspondencia administrativa**					
	Notas	1	3			
	Memos	1	3			
	Otros documentos					
	Expedientes de reclamos por sector (incluyen copia del Edicto de reclamo y del Edicto de Inspección; original de la Providencia del Edicto de Inspección, de las Resoluciones, de las Apelaciones o Alzadas, de los Recursos de Reconsideración, del Traslado y de la Providencia de Alzada; originales o copias de documentos del usuario que pueden ser notas, facturas, Objeciones, otros)	1	4	✓	Físico y digital	En oficina (activo), en depósito (inactivo). Pasado el periodo de retención, se destruyen (trituran) los expedientes físicos; los digitales se mantienen permanentemente.