GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA

GTC 185

2009-09-30

DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

E: ORGANIZATIONAL DOUMENTATION

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: documentación; especificación; documentos; protocolos organizacionales; documentos organizacionales; estilo y presentación - documentos; generación de documentación.

I.C.S.: 01.140.20

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción Editada 2009-09-30

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La GTC 185 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2009-09-30.

Esta guía está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta guía a través de su participación en el Comité Técnico 188 Documentación comercial.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
CADES
CENDAP
CESDE
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DEL ÁREA ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PANAMERICANA
GRUPO RECORDAR
INAP
LIDERANDO
SENA - MEDELLÍN
SIKA COLOMBIA S.A.
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
UNIVERSIDAD EAN
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

A&L ASESORÍA E.
AHA
ALCALDÍA DE GUADALUPE
ARCHIVO HISTÓRICO DE ANTIOQUIA
COLEGIO "NIDYA QUINTERO DE TURBAY"
CONTRATISTA MUNICIPIO SABANETA
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA -CODECITEC-
DURESPO S.A.
EPM
ESAP
IDEA
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA, IDEA
LITO LTDA.
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
SENA
TRADUCÓMPUTO
UNIBÁN
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD DE LA SALLE
UNIVERSIDAD EAFIT
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

Página

0. INTRODUCCIÓN 1

1. OBJETO 1

2. REFERENCIAS NORMATIVAS 2

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 2

4. ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES 6

4.1 ZONAS 6

4.2 MÁRGENES 7

4.3 ESTILOS 7

4.4 FUENTE 8

4.5 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL 8

5. CARTAS 11

5.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN 11

5.2 UTILIZACIÓN DE LA CARTA 11

5.3 CLASES DE CARTAS U OFICIOS 12

5.4 PARTES DE LA CARTA 12

6. MEMORANDOS 22

6.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN 22

6.2 UTILIZACIÓN DEL MEMORANDO 22

Página

6.3 PARTES....23

7. CIRCULARES....29

7.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....29

7.2 CLASES DE CIRCULARES....29

7.3 PARTES....29

8. ACTAS....36

8.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....36

8.2 UTILIZACIÓN DE LAS ACTAS....36

8.3 CLASES DE ACTAS....36

8.4 PARTES....37

9. INFORMES....45

9.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....45

9.2 UTILIZACIÓN DEL INFORME....45

9.3 CLASES DE INFORMES....46

10. CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS....61

10.1 CERTIFICADOS....61

10.2 CONSTANCIAS....61

10.3 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....61

10.4 PARTES....62

11. HOJA DE VIDA CORPORATIVA....66

11.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....66

Página

11.2 PARTES DE LA HOJA DE VIDA CORPORATIVA....66

12. SOBRES COMERCIALES....67

12.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PRESENTACIÓN....67

12.2 CLASES DE SOBRES....68

12.3 UTILIZACIÓN....68

12.4 MODELOS....68

12.5 ZONAS....69

12.6 PARTES....69

12.7 EJEMPLOS....70

13. MENSAJES ELECTRÓNICOS....73

13.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....73

13.2 PARTES....73

13.3 RECOMENDACIONES....74

14. TARJETAS PROTOCOLARIAS....75

14.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....76

ANEXOS

ANEXO A (Informativo) **....79**

ANEXO B (Informativo)
SOPORTES, TINTAS, MEDIOS DE ALMACENAMIENTO, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN....86

ANEXO C (Informativo)
BIBLIOGRAFÍA....88

Página

FIGURAS

Figura 1. Esquema zonas disponibles de carta estilo bloque extremo.....16

Figura 2. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque extremo 17

Figura 3. Esquema de carta estilo bloque.....18

Figura 4. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque 19

Figura 5. Esquema de carta estilo semibloque con sangría 20

Figura 6. Ejemplo de distribución de carta estilo semibloque con sangría.....21

Figura 7. Esquema de zonas disponibles para modelo de memorando estilo bloque extremo.....25

Figura 8. Ejemplo de distribución de memorando bloque extremo 26

Figura 9. Esquema de memorando estilo bloque.....27

Figura 10. Ejemplo de distribución de memorando estilo bloque 28

Figura 11. Esquema de zonas disponibles para circular estilo bloque extremo.....32

Figura 12. Ejemplo de distribución de circular bloque extremo 33

Figura 13. Esquema circular estilo bloque.....34

Figura 14. Ejemplo circular estilo bloque.....35

Figura 15. Esquema distribución acta 42

Figura 16. Ejemplo de acta administrativa 43

Figura 17. Esquema (páginas 1 y 3) de resumen ejecutivo 50

Figura 18. Ejemplo de distribución de resumen ejecutivo 52

Figura 19. Esquema de informe corto 58

Figura 20. Esquemas informes administrativos corto y extenso 59

Figura 21. Ejemplo de portada, de libre distribución, sin aglomerar 60

Figura 22. Distribución de constancia estilo bloque extremo.....64

Página

Figura 23. Distribución de certificado en estilo bloque 65

Figura 24. Distribución de zonas en el sobre 69

Figura 25. Ejemplo de distribución de los datos del sobre en tercios 73

Figura 26. Ejemplo de correo electrónico 75

Figura 27. Ejemplo de tarjeta de invitación 77

Figura 28. Ejemplo de tarjeta de felicitación 78

DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

0. INTRODUCCIÓN

Esta guía técnica colombiana (GTC) tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas. A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad.

El documento se plantea como una guía, lo cual permite su adaptación a las necesidades y características internas de las organizaciones.

La guía tiene como base las normas NTC 3393, NTC 3234, NTC 3397, NTC 3394, NTC 3588, NTC 3369, NTC 3235 y NTC 4176, las cuales pierden vigencia con la publicación del presente documento normativo.

NOTA El contenido de esta guía se presenta según los requisitos de la norma interna de ICONTEC I-NN-01 Reglas de estructura y redacción de normas técnicas colombianas, guías técnicas colombianas y demás documentos normativos. Por esta razón, no se ciñe a las recomendaciones planteadas para los documentos organizacionales en esta GTC.

1. OBJETO

Esta guía presenta recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.

Tiene en cuenta los aspectos generales de las comunicaciones y presenta un orden para las partes de cada tipo de documento, con base en el estilo y la presentación que demandan los protocolos organizacionales y que se establecen en los manuales de procedimientos de cada organización, para la producción de documentos.

Esta GTC está dirigida a empresarios, directivos, instructores, asistentes administrativos, secretarios y todas aquellas personas involucradas en la generación de documentos, para facilitar su elaboración y presentación.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC 1001, Papel, formatos.

NTC 1075, Documentación. Guía para la numeración de divisiones y subdivisiones en documentos escritos.

NTC 1486, Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.

NTC 4436, Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad.

NTC 5613, Referencias bibliográficas. Contenido forma y estructura.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Abreviatura. Representación de una palabra o grupo de palabras, obtenida por eliminación de algunas de las letras, sílabas finales o centrales de su escritura completa, y que siempre se cierra con un punto.

3.2 Acrónimo. Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

EJEMPLO CAFAM: Caja de Compensación Familiar.

3.3 Acta. Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

3.4 Anexo. Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe; sirve para complementar y aclarar.

3.5 Asunto. Síntesis del contenido de la comunicación.

3.6 Bibliografía. Relación alfabética de fuentes documentales sobre una materia o asunto determinado, registrados en cualquier soporte físico, consultadas por el investigador para sustentar sus escritos.

3.7 Capítulo. División que se hace en los libros y en cualquier otro escrito para organizar y facilitar la comprensión del texto.

3.8 Cargo. Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento.

3.9 Carta. Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.

3.10 Certificado. Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.

3.11 Circular. Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

3.12 Cita. Pasaje, párrafo o proposición que proviene de alguien diferente al autor del informe, para apoyar o corroborar la propia idea o para compararla.

3.13 Código. Sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.

NOTA Antes llamado también número, referencia o consecutivo.

3.14 Conclusiones. Juicio crítico y razonado del análisis sobre los resultados del informe, presentados de manera directa, clara, concisa y lógica.

3.15 Constancia. Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

3.16 Contenido. En esta página se enuncian los títulos de primero, segundo, tercer y cuarto nivel y la relación de los materiales complementarios del trabajo, en el mismo orden en que aparecen y los números de las páginas donde se encuentran.

3.17 Convocatoria. Acuerdo de fecha, hora y lugar para la siguiente reunión.

3.18 Copia. Fiel reproducción del documento.

3.19 Cubierta. Parte exterior que cubre las hojas internas; suele reproducir los datos de la portada.

3.20 Desarrollo. Descripción de los asuntos tratados en una reunión.

3.21 Despedida. Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.

3.22 Destinatario. Persona a quien va dirigida la comunicación.

3.23 Encabezado. Título de la comunicación que se realiza. Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

3.24 Encabezamiento. Conjunto de palabras con que se inicia un documento, según el tipo de comunicación. Palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio de un documento.

3.25 Espacio. Distancia horizontal de la escritura, entre palabras o cifras, o ambas.

3.26 Esquema. Representación gráfica y simbólica de la distribución que deben tener los textos de los documentos.

3.27 Estilo. Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.

3.28 Experiencia. Práctica que proporciona conocimiento, habilidad o competencia para hacer algo.

3.29 Figura. Gráficos, dibujos, planos, fotografías, mapas, diagramas o esquemas.

3.30 Foliar. Acción de numerar las hojas.

3.31 Folio. Hoja.

3.32 Fuente o tipo de letra. Tamaño de los caracteres utilizados en la edición de un documento.

3.33 Fuente bibliográfica. Lista de fuentes consultadas que están relacionadas con el tema.

3.34 Glosario. Lista alfabética de términos con sus definiciones y explicaciones, necesarias para la comprensión del documento.

3.35 Ilustración. Representación de un objeto. Tabla, figura u otro material gráfico que aparece en el cuerpo del documento para ampliar, complementar y ejemplificar el texto.

3.36 Índice. Lista opcional pormenorizada y especializada de los diversos términos precisos (geográficos, onomásticos, autores, temas y otros) que se incluyen en el documento, para facilitar su ubicación en el texto.

3.37 Informe. Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

3.38 Interlínea. Distancia vertical entre dos renglones.

3.39 Interlínea libre. Renglón sin escritura.

3.40 Introducción. Escrito, como preámbulo, que expone brevemente el contenido, el alcance y objetivos del informe extenso.

3.41 Líneas especiales. Línea de anexos, copia e identificación del transcriptor.

NOTA No están presentes en todos los documentos organizacionales.

3.42 Logotipo. Símbolo que identifica a la organización. Proyecta la imagen corporativa y hace fácil la identificación de la entidad que genera o produce la comunicación.

3.43 Márgenes. Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.

3.44 Material complementario. Parte agregada o anexa a una obra que la complementa directa o indirectamente; separada físicamente del documento que contiene la parte principal de la misma y que, con frecuencia, es de naturaleza diferente de ésta, por ejemplo: mapas, folletos, disquetes, casetes, videos, discos compactos, libros de respuesta, diapositivas, planos entre otros.

3.45 Membrete. Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.

3.46 Memorando. Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

3.47 Mensaje electrónico. Comunicación escrita, a través de la Internet.

3.48 Modelo. Esquema de distribución de zonas que le permite a la organización la diagramación de su papelería.

3.49 Nota de pie de página. Aclaración del autor del informe para ampliar o completar una idea expresada en el texto.

3.50 Nivel. Ubicación, dentro de la jerarquía, de los elementos temáticos que conforman un documento. También se refiere a cada uno de los numerales que forman parte del documento.

3.51 Objetivo. Describe la finalidad del informe corto.

3.52 Orden del día. Relación de temas que se han de tratar en una reunión.

3.53 Página. Cara de una hoja. Lo escrito o impreso en una cara del papel.

3.54 Paginar. Acción de numerar páginas.

3.55 Portada. Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.

3.56 Radicación. Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

3.57 Razón social. Nombre que identifica a una organización.

3.58 Recomendación. Formulación concisa de acciones necesarias, como resultado directo de las conclusiones que se consideran alcanzadas.

3.59 Redactor. Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.

3.59 Referencia bibliográfica. Conjunto de datos suficientemente precisos ordenados, los cuales facilitan la identificación de una fuente documental o parte de ella.

3.60 Registro. Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: nombre de la persona, entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

3.61 Remitente. Nombre, apellidos y cargo del firmante.

3.62 Renglón. Serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.

3.63 Resumen ejecutivo. Exposición sucinta de un tema que debe quedar por escrito. Informe breve que se limita a precisar el desarrollo de acciones ejecutivas.

3.64 Rúbrica. Rasgo o rasgos de figura determinada, que cada persona escribe como parte de la firma, después de su nombre o título.

3.65 Saludo. Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.

3.66 Sigla. Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.

3.67 Sobre. Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.

3.68 Soporte. Medio físico para registrar información escrita, sonora, visual, electromagnética; este material puede ser papel, metal, pergamino, madera, filme, cinta magnética, disco óptico, entre otros.

3.69 Subdivisión. Cada parte en que se fracciona un capítulo. Corresponde a temas y subtemas.

3.70 Tablas. Serie de números, valores, unidades y datos relacionados entre sí, presentados en columnas para facilitar su interpretación. Representa información cuantitativa en columnas.

3.71 Tabulado. Espacio determinado para escribir datos en columnas.

3.72 Tercio. Cada una de las tres partes en que se visualiza el sobre.

3.73 Texto. En las comunicaciones organizacionales, es el contenido del mensaje.

3.74 Título. Palabra o frase con la cual el autor denomina e identifica un documento o cada uno de los temas, divisiones o subdivisiones de un escrito o una publicación y que a menudo (aunque no necesariamente) lo distingue de otro documento.

3.75 Transcriptor. Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación.

3.76 Viñeta. Símbolo que se coloca para separar series o párrafos que no están numerados en un trabajo escrito.

3.77 Zona. Espacio predeterminado para ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

4. ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES

En caso de ser necesario, todos los documentos que se presentan en esta guía pueden imprimirse por ambas caras de la hoja.

NOTA Con el fin de usar papel adecuado para la conservación y archivo de este documento, véanse la NTC 4436, el Artículo 9 del Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación (AGN) y el Anexo B informativo de esta norma.

4.1 ZONAS

4.1.1 Zona 1

Espacio destinado para el membrete que incluye: razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y el Número de Identificación Tributaria (NIT). Se recomienda usar las siguientes medidas: 14 cm. horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja y entre 3 cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

4.1.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, correo electrónico, sitio web, fax, teléfono, lugar de origen y país. Se recomienda usar las siguientes medidas: entre 1,5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y centrado.

4.1.3 Zona 3

Espacio superior derecho destinado al registro y radicación del documento; es complementaria de la zona 1.

4.2 MÁRGENES

Se recomiendan los siguientes márgenes.

Superior entre 3 cm y 4 cm

Inferior entre 2 cm y 3 cm

Lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm

Si el documento se va a imprimir por ambas caras de la hoja, se recomienda que los márgenes laterales sean simétricos a 3 cm.

NOTA En computador se trabaja con páginas paralelas, convirtiéndose el margen izquierdo en interno y el derecho en externo.

Cuando se usa papel sin membrete, se recomienda dejar un margen superior de entre 3 cm y 4 cm, que corresponde al encabezado (del procesador de texto o computador). Este espacio es para la razón social de la organización a la cual pertenece el documento que se va a generar. Así mismo, para el margen inferior se dejan entre 2 cm y 3 cm, desde el borde inferior de la hoja. Este espacio es el pie de página (dado también por el procesador de texto o computador) y se utiliza para los datos de la zona 2. En el mismo sentido, en cuanto a los márgenes laterales se recomienda que a la izquierda se dejen entre 3 cm y 4 cm y a la derecha entre 2 cm y 3 cm, dependiendo del tamaño de encabezado y pie de página.

4.3 ESTILOS

Para efectos de la distribución del contenido de la comunicación, se tienen tres estilos como alternativas: bloque extremo, bloque y semibloque.

4.3.1 Bloque extremo

Todas las líneas parten del margen izquierdo.

4.3.2 Bloque

Las líneas de código, lugar de origen, fecha de elaboración, firma y cargo se escriben partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho.

4.3.3 Semibloque

Conservando la distribución del estilo bloque, el primer renglón de cada párrafo tiene una sangría de 5 espacios a 10 espacios.

NOTA Estos estilos se utilizan de acuerdo con los establecidos en los procesadores de palabra.

4.4 FUENTE

Se recomienda que toda comunicación se escriba en una fuente clara, agradable a la vista del lector. La fuente debería ser homogénea, con el fin de no presentar inconvenientes para su lectura, impresión, digitalización y microfilmación.

Los tamaños que se recomiendan están entre los 10 y 12, utilizados en los procesadores de texto.

Se sugiere no utilizar negrilla.

4.5 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

4.5.1 Identificación de páginas subsiguientes

El encabezado y el número de página correspondiente son datos que permiten identificar el documento a partir de la segunda página. Se recomienda ubicarlos en la parte superior izquierda, a cero o una interlínea libre de la zona 1, debidamente justificados y para continuar con el texto se dejan una o dos interlíneas libres.

4.5.2 Código

Se recomienda escribirlo a 3 cm ó 4 cm del borde superior, dejando de cero a una interlínea libre cuando el papel tiene el logotipo o membrete, según el estilo. Véase el numeral 3.13.

4.5.3 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se aconseja escribir estos datos a una o dos interlíneas libres del código y en forma completa en orden de: nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), según el estilo.

4.5.4 Datos del destinatario

A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, se recomienda dejar de dos a tres interlíneas libres, según la extensión de la comunicación. Estos datos pueden ocupar varias líneas, según el tipo de documento.

4.5.4.1 Denominación o título académico

Se recomienda utilizar mayúscula inicial. Para escribir los nombres de las denominaciones o títulos académicos, véase el Anexo A (Informativo).

4.5.4.2 Nombre del destinatario

Se sugiere escribirlo con mayúscula fija; de preferencia se escriben los dos apellidos.

4.5.4.3 Cargo

Se aconseja escribirlo con mayúscula inicial. Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas para guardar proporción visual con los otros datos.

4.5.5 Asunto

Se escribe la palabra asunto, con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar. Se recomienda escribirla a dos interlíneas libres, a partir del último dato del destinatario. Constituye la síntesis del tema del documento. Es aconsejable expresarlo en un máximo de cuatro palabras. Se omiten artículos, conjunciones o preposiciones sin que se afecte el sentido. Únicamente en el caso del memorando, se recomienda escribir la palabra asunto en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos.

4.5.6 Cuerpo o texto

Es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés.

4.5.7 Datos del remitente

El nombre del remitente se debería escribir en mayúscula fija; de preferencia se escriben los dos apellidos. Se recomienda no utilizar negrilla.

4.5.8 Líneas especiales

Si se requieren las líneas especiales, se recomienda escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra menor al utilizado en el texto.

El bloque de anexos y copias se ubica a interlineado sencillo, sin abreviar y alineado. El bloque correspondiente a redactor y transcriptor se deja a una interlínea libre del anterior y también alineado.

4.5.8.1 Anexos

Se detallan en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas libres del remitente. La palabra anexo, o anexos, según el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos (:). A un espacio se enuncia la cantidad; entre paréntesis se relaciona el número de hojas, folios y el tipo de anexo, escritos en forma continua horizontalmente y separados por coma (,).

EJEMPLO 1 Anexo: uno (15 folios).

EJEMPLO 2 Anexos: dos (ocho folios y un CD-ROM).

EJEMPLO 3 Anexos: tres (10 folios, un cheque y un folleto).

EJEMPLO 4 Anexos: ocho (cuatro en 22 folios, un disco compacto, un disquete, una bolsa con afiches y un video didáctico).

EJEMPLO 5 Anexos: cuatro (una invitación en un folio, dos actas en 10 folios y un informe en 10 folios).

4.5.8.2 Copia

La palabra copia se escribe con mayúscula inicial, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). Se ubica a dos interlíneas libres del cargo del firmante o a interlineado sencillo de anexos, si los hay, contra el margen izquierdo. A un espacio se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización. Todo ello sin abreviar.

EJEMPLO 1 En línea separada:

Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS
Señor Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional, Textiles S.A.
Doctor Bernardo Murcia Vélez, Jefe de Aseguramiento de la Calidad, COPAV

EJEMPLO 2 Para dependencias:

Copia: Gerencia
Gestión Humana
Dirección Financiera

EJEMPLO 3 Para códigos de las dependencias:

Copia: 1010
1030
100

EJEMPLO 4 En línea seguida:

Copia: Señores Juan Díaz Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; César Arenas, Jefe de Producción

Se recomienda no enunciar las copias fijas para la serie documental y el consecutivo, por ser normas internas de la correspondencia de las organizaciones.

4.5.8.3 Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de las comunicaciones

A dos interlíneas libres del remitente o a una interlínea libre de anexos y copias se escribe el nombre y el apellido de las personas que participaron en la redacción, trascripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación, todo debidamente alineados. Cuando sea necesario se debe aclarar el papel desempeñado por cada uno de los participantes.

Si la persona que firma es la misma que redacta y transcribe o demás actividades, no se requiere su identificación.

EJEMPLO Redactor: Juan Carlos López Mendieta
Transcriptor: Angélica María Duque Duque

4.5.9 Número de copias

El número de copias de las comunicaciones internas o externas obedece a los lineamientos y políticas establecidos en la organización, con base en las necesidades y bajo los principios de economía, eficiencia y eficacia establecidos por ésta.

4.5.10 Soportes

Para más información sobre la multiplicidad de soportes, véase el Anexo B (Informativo).

4.5.11 Recomendaciones

Es importante que las comunicaciones no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

5. CARTAS

La expedición de cartas u oficios está a cargo de funcionarios o empleados autorizados mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones. Véase Acuerdo 060 del AGN, de octubre de 2001.

Se recomienda elaborar las cartas u oficios externos en formato carta, oficio o A4, con logo, membrete y pie de página. Estos elementos deberían estar preferiblemente en todas las hojas. Para las cartas u oficios internos, se recomienda que sólo la primera hoja vaya con el logo, membrete y pie de página, las demás con el logo. Véase Acuerdo 060 del AGN, de octubre de 2001.

Cuando existan anexos en una carta u oficio, se recomienda hacer su identificación, descripción o aclaración dentro del texto. Véase el numeral 4.5.8.1.

5.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La carta u oficio tiene como objetivos fundamentales informar y persuadir a su destinatario, para ello se recomienda tener en cuenta:

- tratar un solo tema por comunicación;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar tratamiento respetuoso y cortés;
- redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural;
- emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

5.2 UTILIZACIÓN DE LA CARTA

De acuerdo con sus objetivos, la carta u oficio tienen los siguientes usos:

- informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer solicitudes;
- regular o aclarar una situación;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- dar respuesta a una comunicación recibida;
- reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente;
- solicitar detalles sobre un asunto determinado;
- impugnar o corregir una situación;
- confirmar eventos ocurridos o pendientes;

- solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- ofrecer agradecimientos, excusas o condolencias;
- felicitar, invitar o convocar, y
- hacer llamados de atención, entre otros.

5.3 CLASES DE CARTAS U OFICIOS

Independientemente del estilo y según su contenido, existen varias clases, entre las cuales se destacan:

- organizacionales: se producen en el desarrollo de las actividades de la organización;
- oficiales: se producen en las oficinas públicas y organizaciones del Estado, y
- personales: se producen entre quienes se conocen, en ellas se permite utilizar un lenguaje informal.

5.4 PARTES DE LA CARTA

5.4.1 Código

Véase el numeral 4.5.2.

5.4.2 Lugar de origen y fecha de elaboración

Véase el numeral 4.5.3.

5.4.3 Destinatario

A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, se recomienda dejar de dos a tres interlíneas libres, según la extensión de la comunicación. Estos datos pueden ocupar varias líneas, de acuerdo con el tipo de documento.

Es importante que los datos del destinatario se dirijan en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico. Si no es posible obtener el nombre, se envía a la dependencia u oficina responsable.

Está conformado por los siguientes componentes:

5.4.3.1 Denominación o título académico

Se escribe en la primera interlínea libre. Véase el Anexo A (Informativo).

5.4.3.2 Nombre del destinatario

Se ubica en la segunda interlínea libre.

5.4.3.3 Cargo

Se ubica en la tercera interlínea libre.

5.4.3.4 Organización

Se escribe en la interlínea libre siguiente al cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, sigla o acrónimo.

En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula inicial o sostenida, de acuerdo con el registro efectuado ante la entidad competente y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que pueda contener la razón social.

Las siglas y acrónimos se escriben en mayúscula sostenida, a menos que la organización lo haya registrado de manera diferente.

5.4.3.5 Dirección

De acuerdo con el medio a través del cual se realice el envío de la comunicación, en este espacio se escribe la dirección de nomenclatura, el apartado, el fax o el correo electrónico. No se utilizan abreviaturas.

Para designar el número en la dirección se recomienda dejar tres espacios entre la designación principal y la nomenclatura. Cuando la dirección contiene información complementaria como bloque, interior, apartamento, entre otros, para su designación se recomienda escribir la palabra completa.

5.4.3.6 Nombre del lugar de origen

Se identifica el lugar de origen, como ciudad, municipio u otros, por su nombre y se escribe el departamento separado por una coma. Aunque el destino de la carta sea el lugar de origen de la misma, es necesario escribir el nombre del lugar de origen. No se utilizan los términos La ciudad o Presente.

5.4.3.7 País

Si la carta va dirigida al exterior, se escribe el nombre del país en la misma interlínea libre del lugar de origen (ciudad o municipio) o en la interlínea libre siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Sólo cuando se utiliza el sobre con ventanilla, tanto el nombre del lugar de origen como el nombre del país se escriben en mayúscula sostenida.

EJEMPLO 1
Doctor
GUILLERMO GARCÍA SÁNCHEZ
Director de Talento Humano
Universidad de Desarrollo Tecnológico
Calle 57 43-19
Armenia, Quindío

EJEMPLO 2
Ingeniera
BEATRIZ HELENA CAICEDO VÉLEZ
Gerenta de Producción
Química Nacional Ltda.
Carrera 26 63-32
Santiago de Cali, Valle del Cauca

EJEMPLO 3
Señor
MICHEL MAURIAC
Président-Directeur Général
AMSDE
26 Avenue de Verdun
33089 Bordeaux-Cedex
Francia

EJEMPLO 4
Señor
ANDRÉS URRESTA RÚA
Director Administrativo
La Nacional de Seguros
Casilla 1289
Quito, Ecuador

EJEMPLO 5
Ingeniero
JORGE SÁNCHEZ
Coordinador de Informática
Dow Chemical Colombia
Fax (5) 315 48 90
Barranquilla, Atlántico

5.4.4 Asunto

Se recomienda escribirlo de dos a tres interlíneas libres de los datos del destinatario. Para efectos de esta sección, se recomienda tener en cuenta los lineamientos del numeral 4.5.5.

5.4.5 Saludo

Como saludo independiente, se escribe a una o dos interlíneas libres después del asunto. Si se desea utilizar los saludos más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

5.4.6 Texto

Comienza a una o dos interlíneas libres del asunto o del saludo independiente, cuando lo hay. Se escribe a interlineado sencillo; a una interlínea libre entre párrafos y para efectos de redacción y presentación véase el numeral 5.1.

5.4.7 Despedida

Se escribe a una o dos interlíneas libres del texto. Para utilizar las despedidas más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

5.4.8 Remitente y firmas responsables

Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa de cuatro a cinco interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar.

La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente. Estos elementos se ubican de acuerdo con el estilo elegido.

5.4.9 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

5.4.9.1 Anexos

Véase el numeral 4.5.8.1.

5.4.9.2 Copias

Véase el numeral 4.5.8.2.

5.4.9.3 Identificación del transcriptor

Véase el numeral 4.5.8.3.

5.4.10 Páginas subsiguientes

Para su presentación véase el numeral 4.5.1. Se recomienda utilizar el encabezado como los que se presentan en el ejemplo.

EJEMPLO

Margen izquierdo		Margen derecho
Ingeniero Luis Castañeda Londoño		
Cartagena, 17 de agosto de 2005		2
Señora Claudia B. de Montoya	05-08-17	2
Doctor Carlos Alberto Sandoval	41225	2

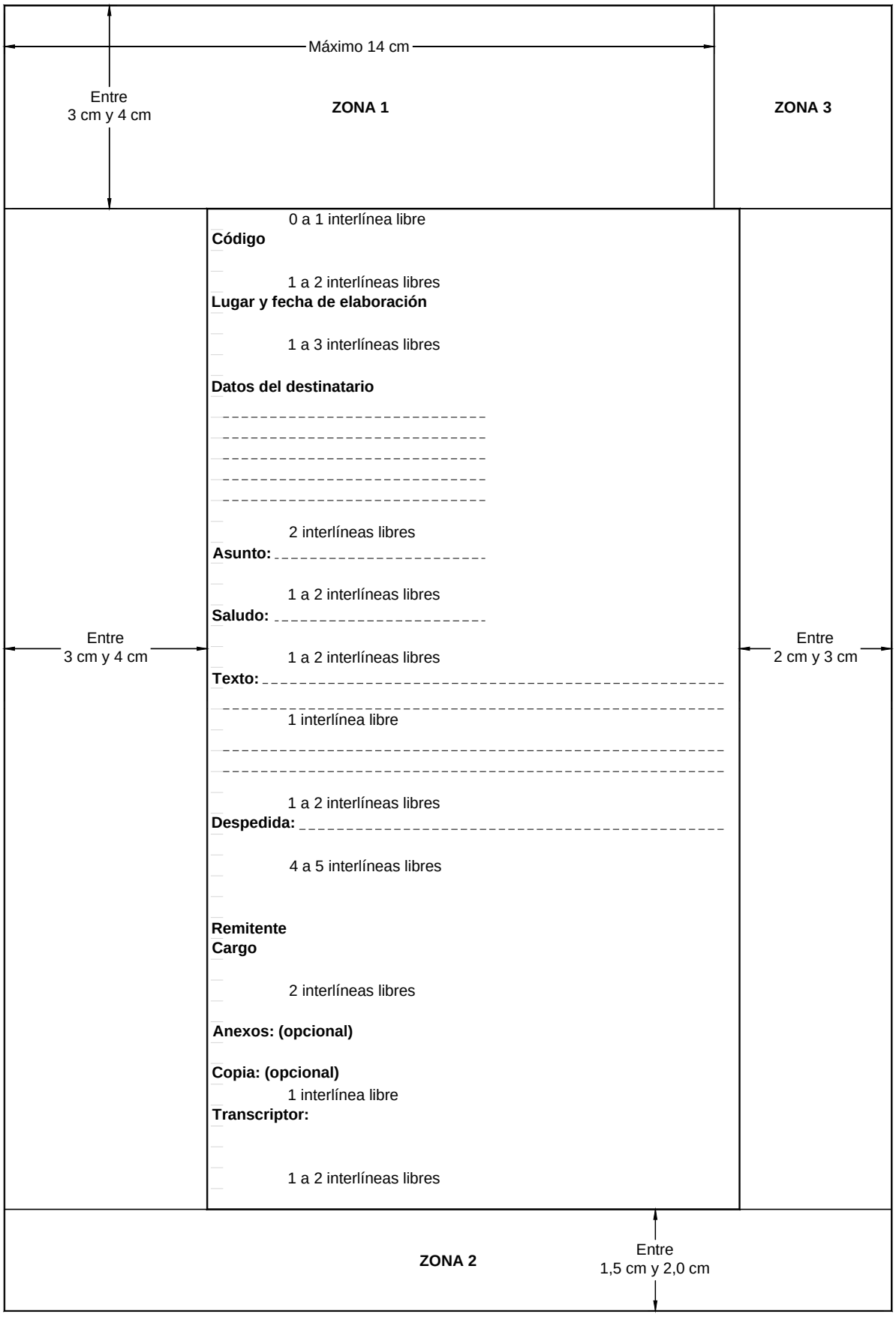


Figura 1. Esquema zonas disponibles de carta estilo bloque extremo

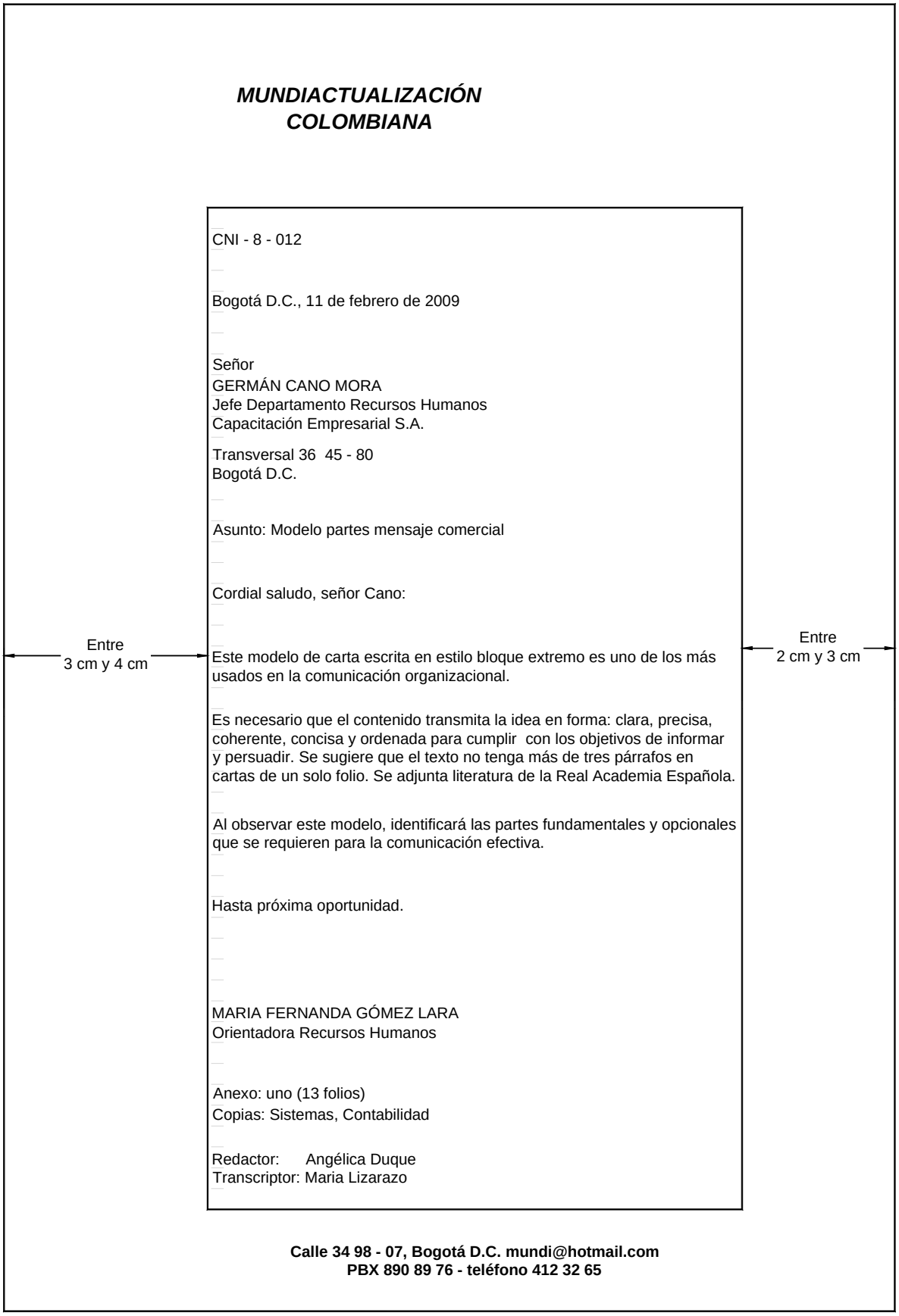


Figura 2. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque extremo

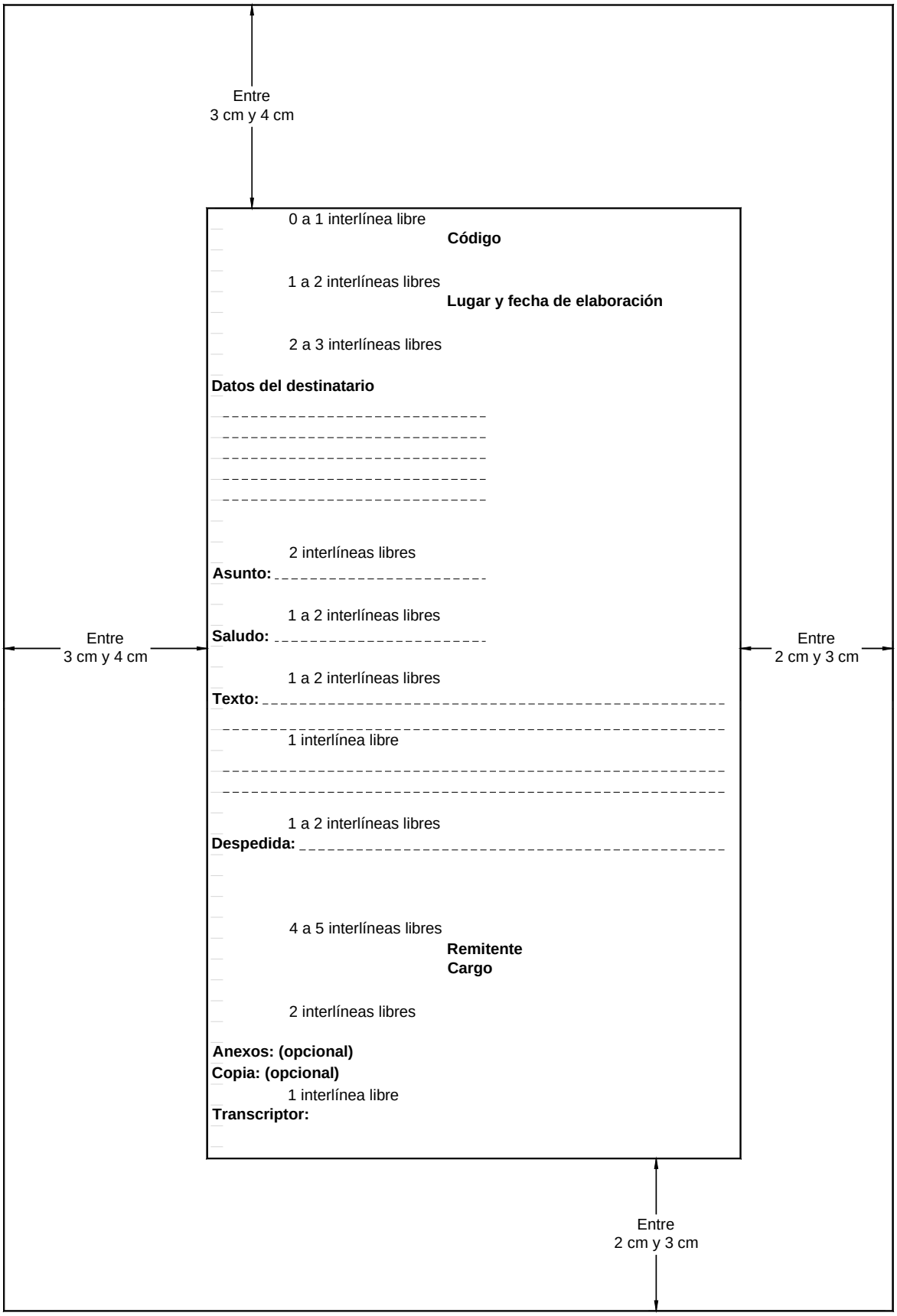


Figura 3. Esquema de carta estilo bloque

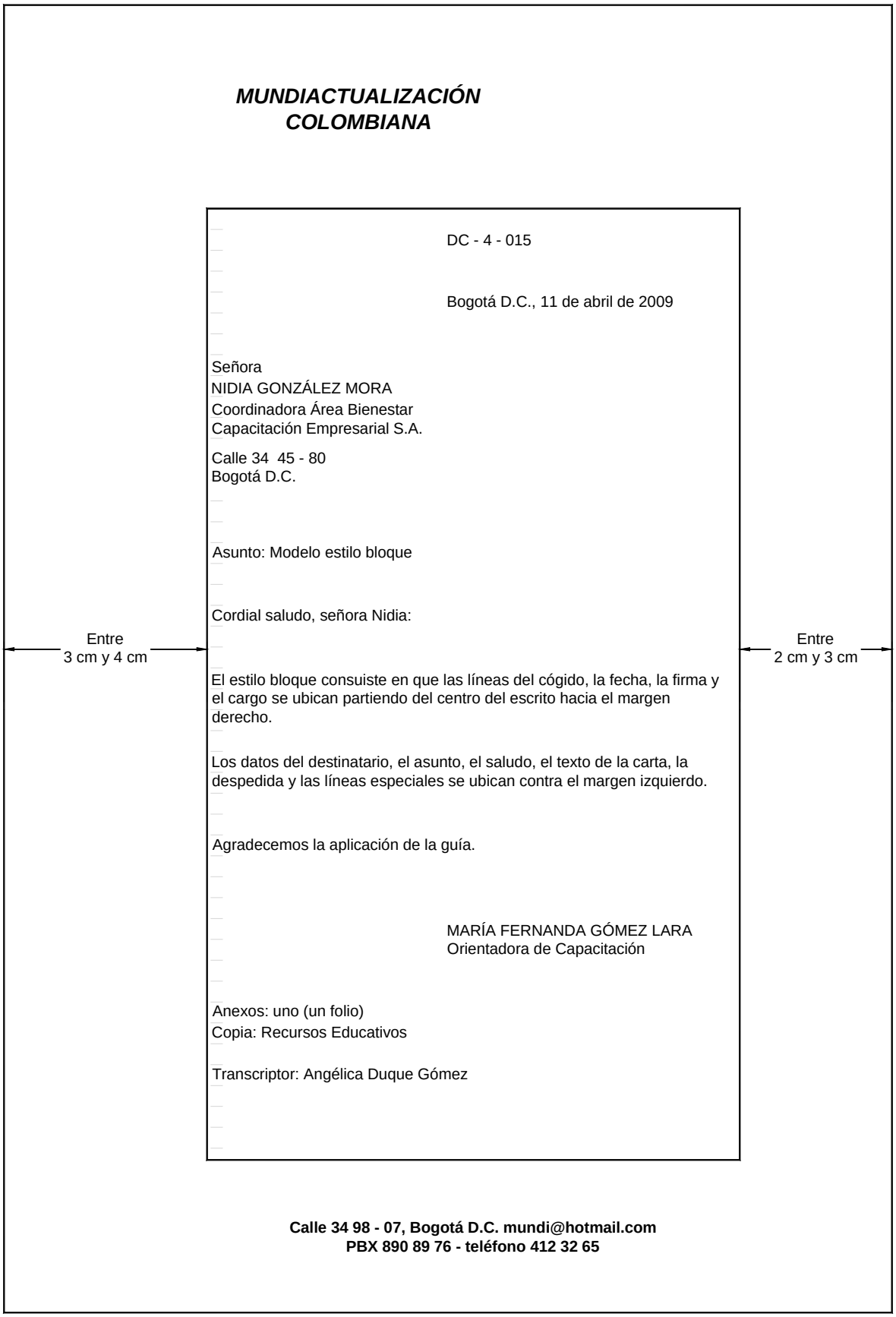


Figura 4. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque

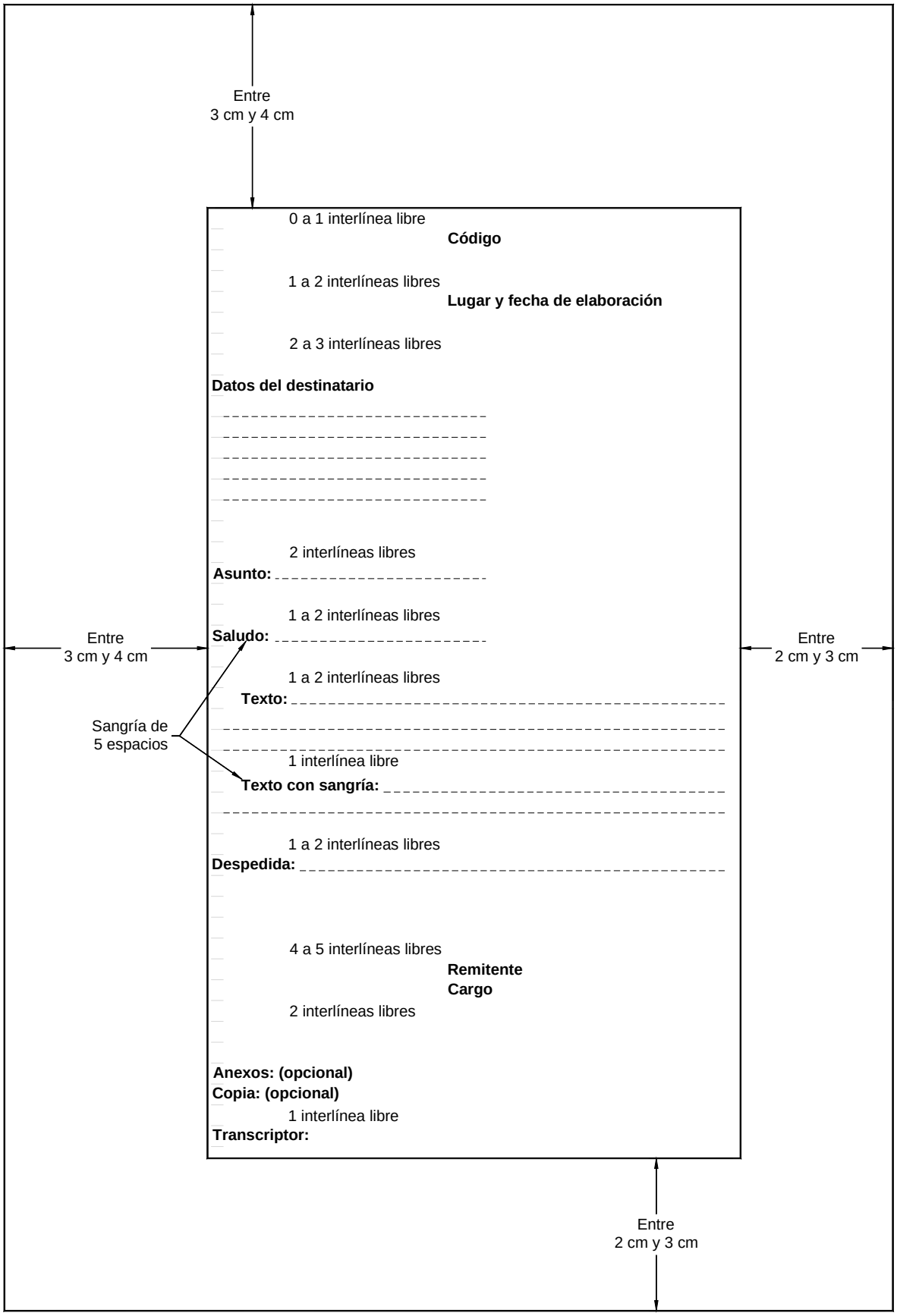


Figura 5. Esquema de carta estilo semibloque con sangría

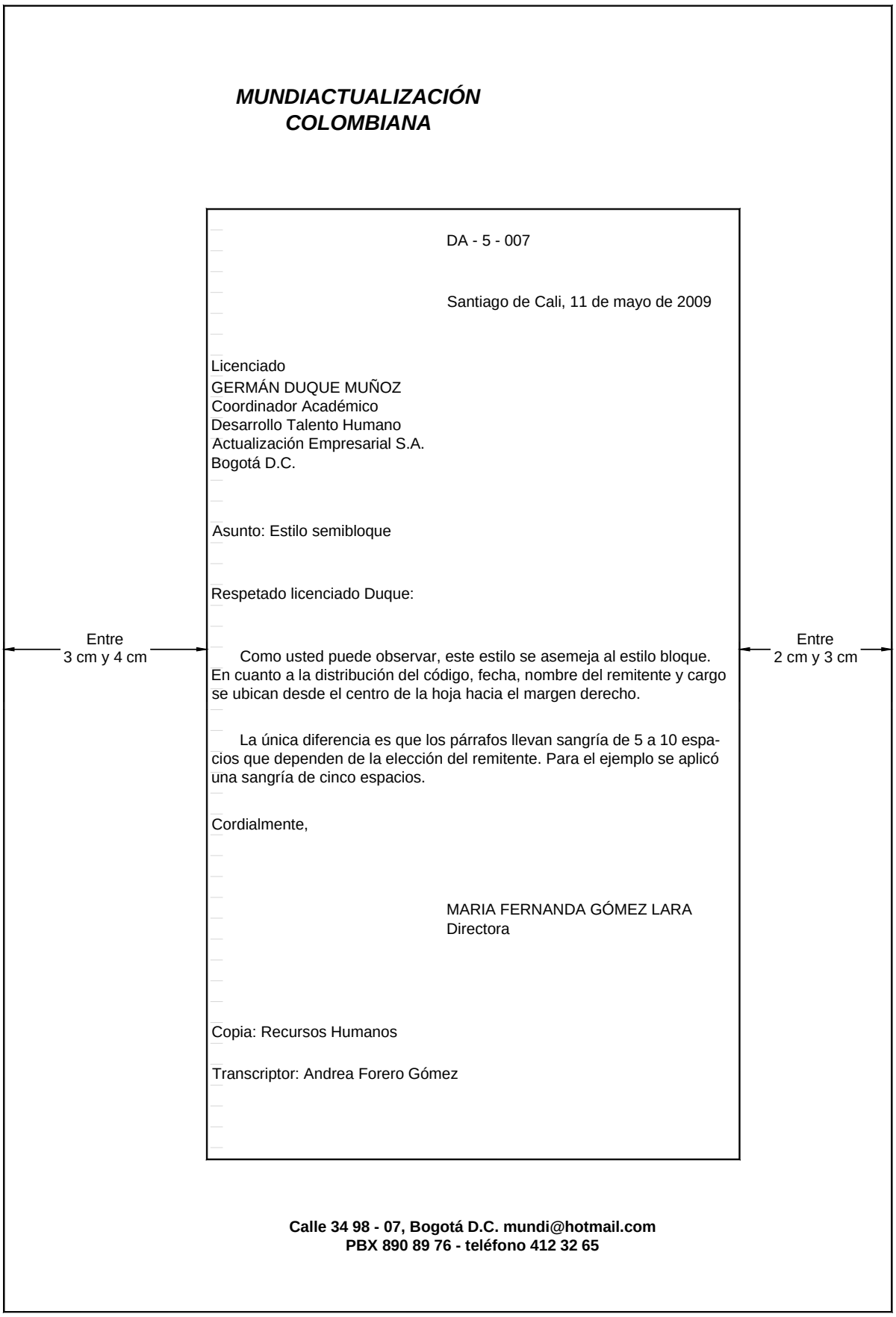


Figura 6. Ejemplo de distribución de carta estilo semibloque con sangría

6. MEMORANDOS

Son comunicaciones escritas que se utilizan para trasmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de la organización.

6.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización;
- redactar en forma clara, breve, directa, sencilla, cortés y en modo impersonal o en primera persona del plural;
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión, y
- tratar preferiblemente un solo tema por memorando.

6.2 UTILIZACIÓN DEL MEMORANDO

El memorando puede tener uno de los siguientes objetivos:

- informar sobre un hecho en forma breve;
- expresar necesidades;
- hacer requerimientos;
- regular o aclarar una situación;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- dar respuesta a una comunicación recibida;
- reiterar información, requerimiento o solicitud urgente;
- conocer detalles sobre un aspecto determinado;
- impugnar o corregir una situación;
- confirmar eventos ocurridos o pendientes;
- solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- felicitar, invitar o convocar a reuniones no protocolarias, y
- hacer llamados de atención, entre otros.

6.3 PARTES

6.3.1 Encabezado

6.3.1.1 Denominación del documento

De cero a una interlínea libre de la zona 1 o margen superior, se escribe la palabra memorando en mayúscula sostenida y centrada.

6.3.1.2 Código

Véase el numeral 4.5.2.

6.3.1.3 Fecha

Véase el numeral 4.5.3.

6.3.2 Encabezamiento

Está conformado por las palabras para (es decir, destinatario), de (es decir, remitente) y asunto, todas escritas en mayúscula sostenida, las cuales pueden ir impresas o digitadas a dos interlíneas libres y seguidas de dos puntos (:).

Los datos del destinatario y remitente van alineados respecto a los dos espacios siguientes a los dos puntos de la palabra asunto.

6.3.2.1 Destinatario y remitente

A dos o tres interlíneas libres de la fecha de elaboración y contra el margen izquierdo, se ubica la preposición para en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y al frente se escriben los datos del destinatario con mayúscula inicial. A continuación, a una interlínea libre se ubica la preposición de, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y al frente se escriben los datos del remitente, con mayúscula inicial.

Para su escritura se utilizan las siguientes opciones:

a) Primera opción.

Destinatario: denominación o título, nombre y cargo. Este último separado por coma.

Remitente: nombre y cargo separados por coma.

En este caso se omite al final del texto el nombre mecanografiado o digitado del remitente y sólo aparece su firma. No se traza raya alguna para delimitar la firma.

EJEMPLO PARA: Doctora Alicia García Pérez, Secretaria General
DE: Guillermo Castro Polanco, Director Seccional

b) Segunda opción

Destinatario: denominación o título, nombre y cargo. Este último separado por coma.

Remitente: cargo y dependencia o cargo solamente.

En este segundo caso, la firma del remitente aparece sobre el nombre mecanografiado o digitado al final del texto, con mayúscula inicial y conservando el estilo elegido.

EJEMPLO PARA: Señora Clara Rodríguez Orozco, Secretaria General
DE: Jefe Oficina Jurídica

c) Tercera opción

Destinatario: cargo y dependencia o cargo solamente.

Remitente: cargo y dependencia o cargo solamente.

En esta opción, la firma del remitente se escribe sobre el nombre mecanografiado o digitado al final del texto con mayúscula inicial y conservando el estilo elegido.

EJEMPLO PARA: Jefe División Financiera
DE: Jefe de Contabilidad

6.3.2.2 Asunto

Esta palabra se escribe en mayúscula sostenida a una interlínea libre de la preposición de (remitente). Véase el numeral 4.5.5.

6.3.3 Texto

Se escribe de dos a tres interlíneas libres del asunto, puesto que el saludo está incluido en el primer párrafo, dejando una interlínea libre entre párrafos. Para efectos de presentación y redacción véase el numeral 5.1.

6.3.4 Despedida

Se recomienda escribirla a una o dos interlíneas libres del texto; su ubicación varía según el estilo elegido. Para utilizar las despedidas más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

6.3.5 Remitente y firmas responsables

Cuando se aplican las opciones segunda y tercera en el encabezamiento, se escribe el nombre del remitente de cuatro a cinco interlíneas libres de la despedida, con mayúscula sostenida.

La firma se ubica en la parte superior del nombre del remitente; estos dos elementos se escriben de acuerdo con el estilo elegido. Cuando se aplica la primera opción, sólo debería aparecer la firma del remitente.

6.3.6 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

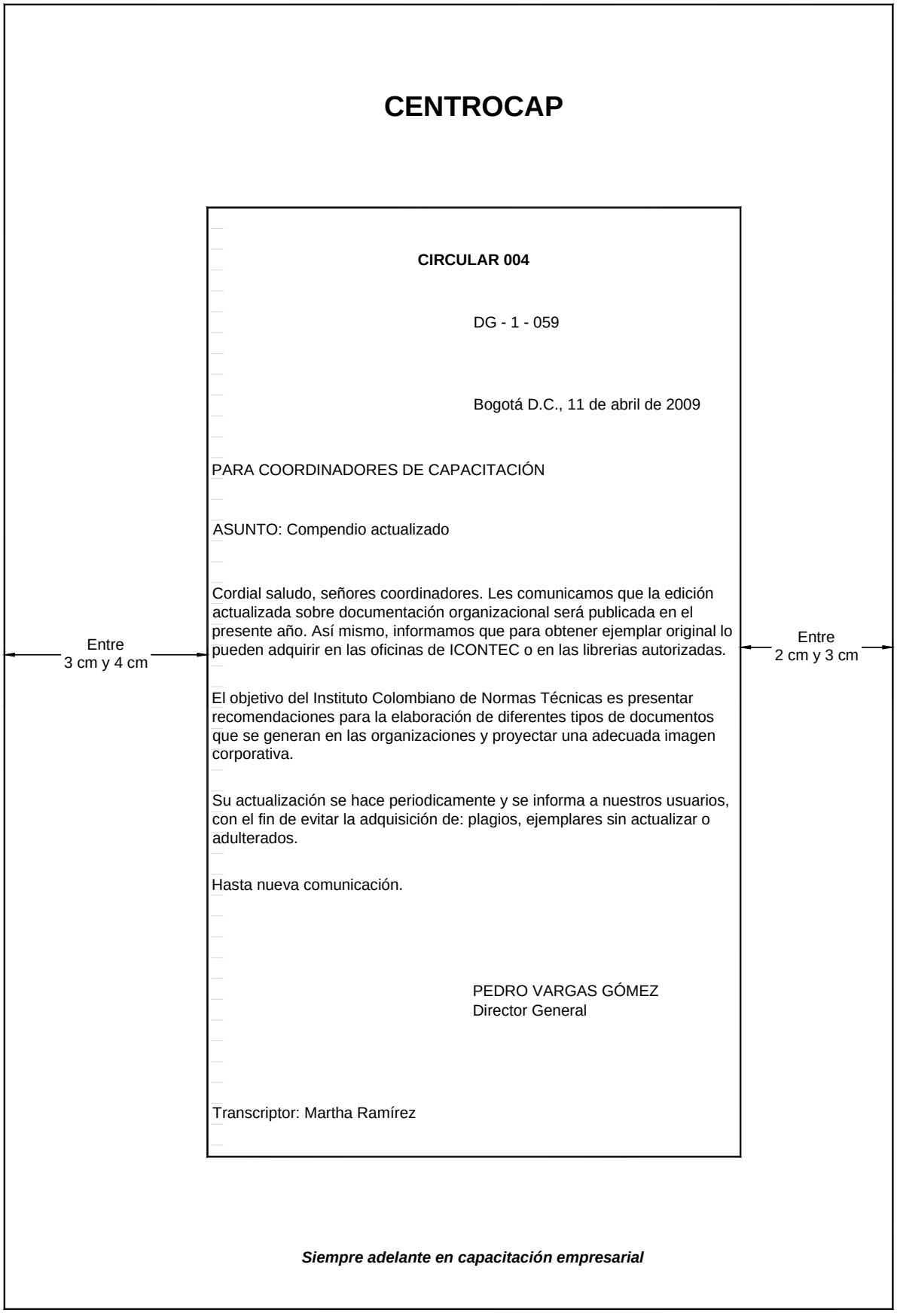


Figura 7. Esquema de zonas disponibles para modelo de memorando estilo bloque extremo

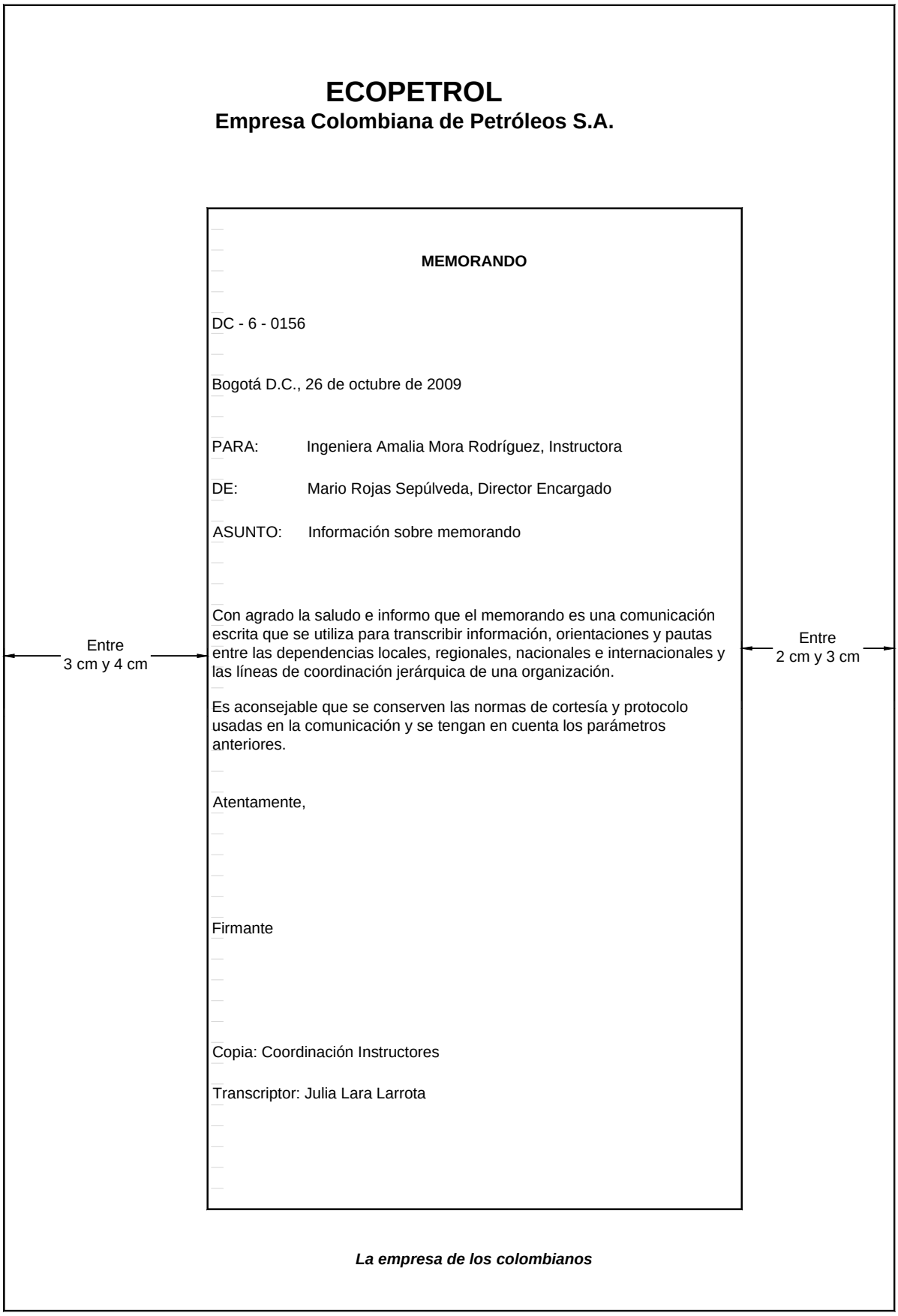


Figura 8. Ejemplo de distribución de memorando bloque extremo

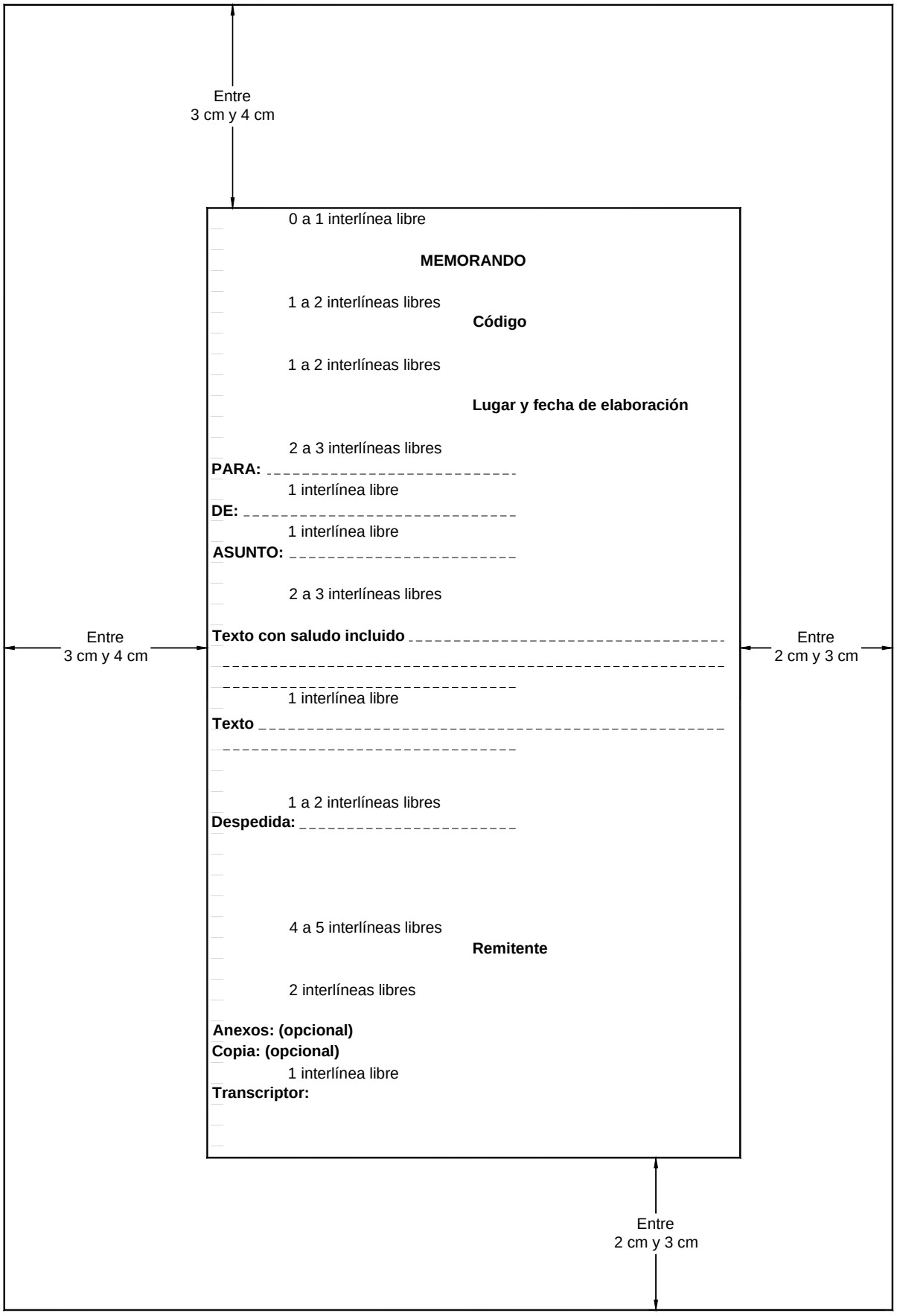


Figura 9. Esquema de memorando estilo bloque

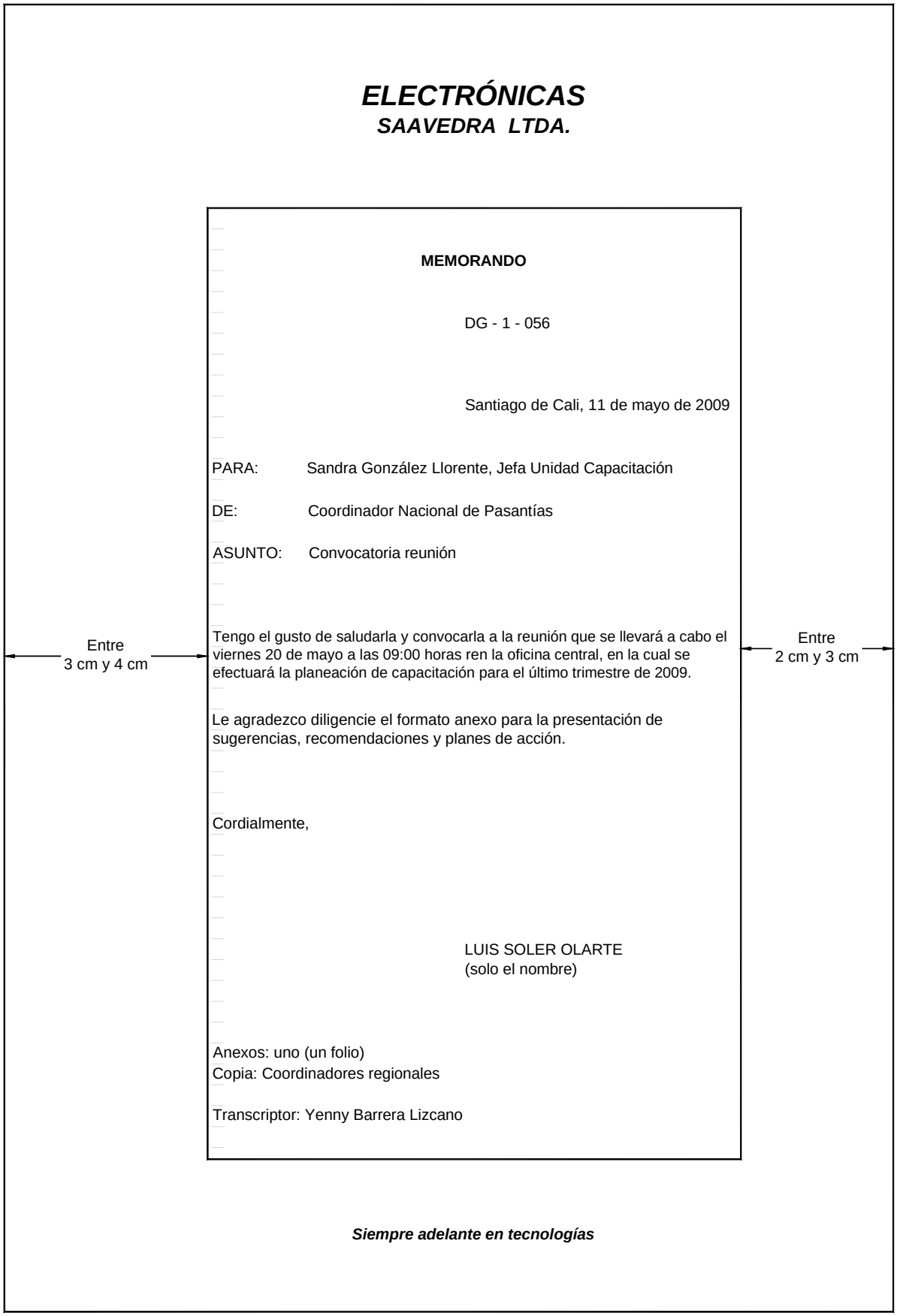


Figura 10. Ejemplo de distribución de memorando estilo bloque

7. CIRCULARES

Comunicaciones escritas de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

7.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La circular tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general.

La circular con carácter interno se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas y la circular externa para dar a conocer reglas de negocios, nuevos productos o servicios, entre otros.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- tratar un solo tema;
- iniciar y finalizar el texto con una frase de cortesía;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar un tratamiento respetuoso y cortés;
- emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- utilizar los formatos normalizados en el manual de procedimientos de cada organización, y
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

7.2 CLASES DE CIRCULARES

7.2.1 La circular general se dirige a un grupo específico de personas.

7.2.2 La carta circular está dirigida en forma personalizada.

7.3 PARTES

7.3.1 Encabezado

De cero a una interlínea libre de la Zona 1 se escribe la palabra circular, en mayúscula sostenida y centrada, acompañada por el consecutivo que la identifica, si se requiere.

7.3.2 Código

Se recomienda escribirlo a una o dos interlíneas libres del encabezado. Véase el numeral 4.5.2.

7.3.3 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se recomienda escribirlo a una o dos interlíneas libres del código. Véase el numeral 4.5.3.

7.3.4 Encabezamiento y destinatarios

De dos a tres interlíneas libres de la fecha, se escribe la palabra para, en mayúscula sostenida, seguida del grupo destinatario de la circular y su ubicación, de acuerdo con el estilo utilizado.

En el caso de la carta circular se utiliza la misma estructura para la elaboración de la carta; únicamente cambian los datos del destinatario.

La preposición para no va seguida de dos puntos (:); en el caso de la carta circular, no se debería utilizar.

EJEMPLO 1 Estilo bloque

PARA DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES

EJEMPLO 2 Estilo bloque extremo

PARA COORDINADORES ÁREAS DE SISTEMAS, LOGÍSTICA Y JURÍDICA

EJEMPLO 3 Estilo bloque extremo

PARA PROVEEDORES

7.3.5 Asunto

Se escribe a dos interlíneas libres de los datos del destinatario contra el margen izquierdo.

7.3.6 Saludo

Se incluye en el inicio del texto. Véase el Anexo A (Informativo).

7.3.7 Texto

Se inicia de dos a tres interlíneas libres del asunto. Se escribe a interlineación sencilla y cada párrafo se separa del anterior con una interlínea libre. En circulares de uno o dos párrafos se puede dejar interlineación de uno y medio entre renglones y doble entre párrafos.

7.3.8 Despedida

Se escribe de una a dos interlíneas libres del texto. Véase el Anexo A (Informativo).

7.3.9 Remitente y firmas responsables

Véase el numeral 5.4.8.

7.3.10 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

7.3.11 Identificación de páginas subsiguientes

El encabezado se escribe de tres a cuatro centímetros del borde superior de la hoja en papel sin membrete o a dos interlíneas libres del logotipo o razón social, con mayúscula inicial. Está constituido por la línea de identificación contra el margen izquierdo y el número de la página contra el margen derecho.

La línea de identificación debe contener el número de la circular, el código o la fecha.

El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de una a dos interlíneas libres del encabezamiento. La última página debe contener como mínimo, el párrafo de cierre antes de la despedida.

Línea de identificación en el margen izquierdo y número de página en el margen derecho.

EJEMPLO 1	Circular 040 Cúcuta 12 de mayo de 2009	2
EJEMPLO 2	DG-1-057	2

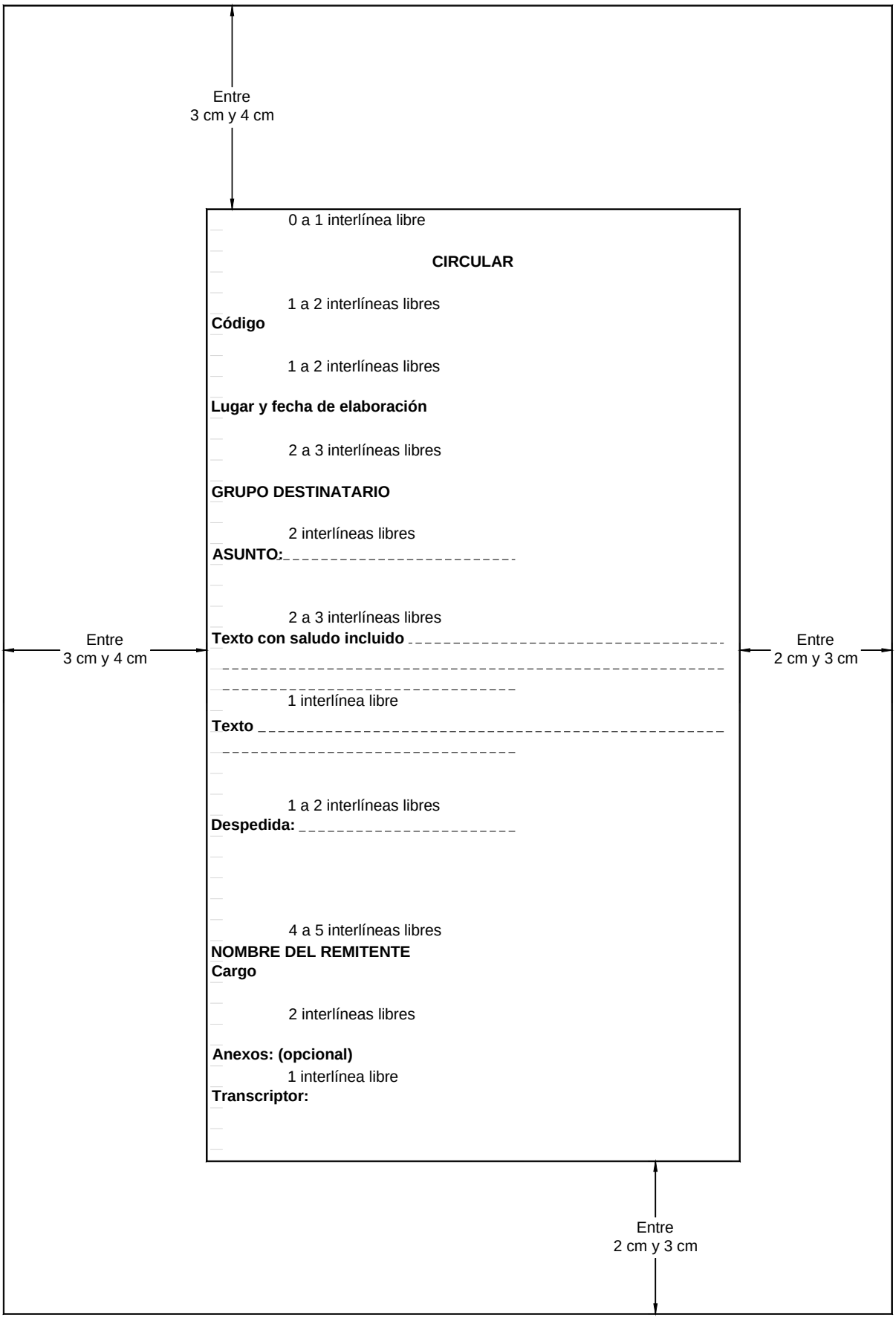


Figura 11. Esquema de zonas disponibles para circular estilo bloque extremo

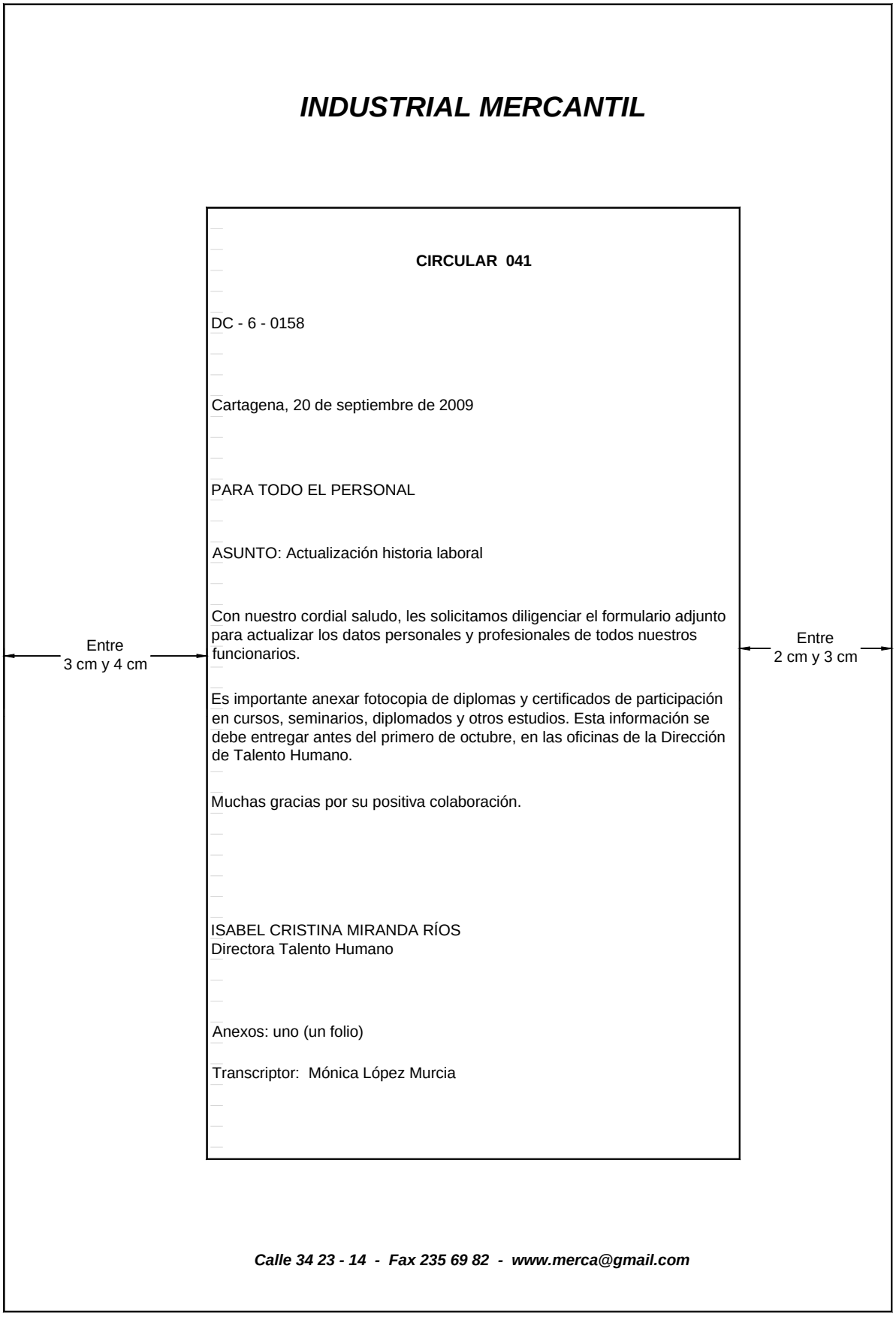


Figura 12. Ejemplo de distribución de circular bloque extremo

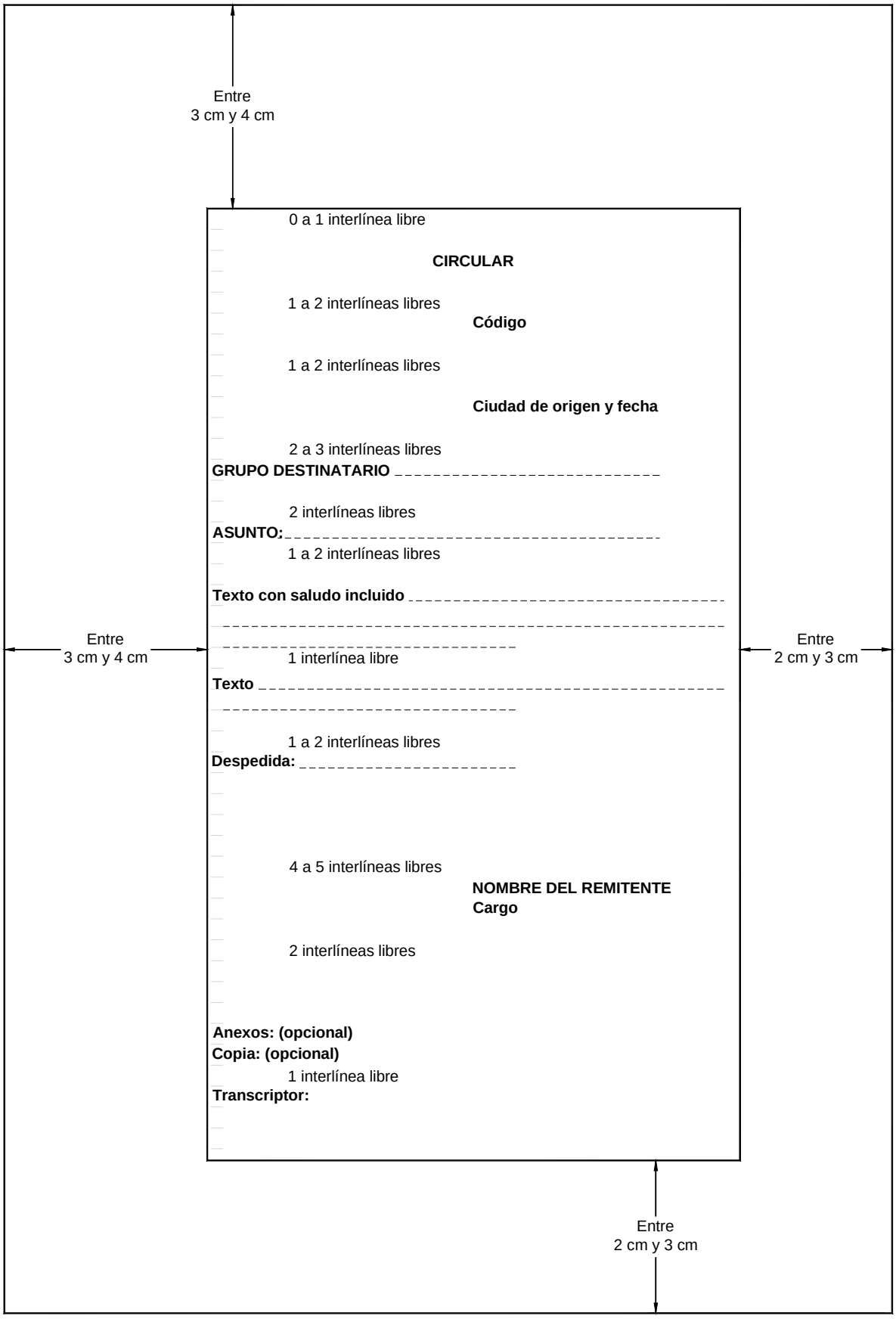


Figura 13. Esquema circular estilo bloque

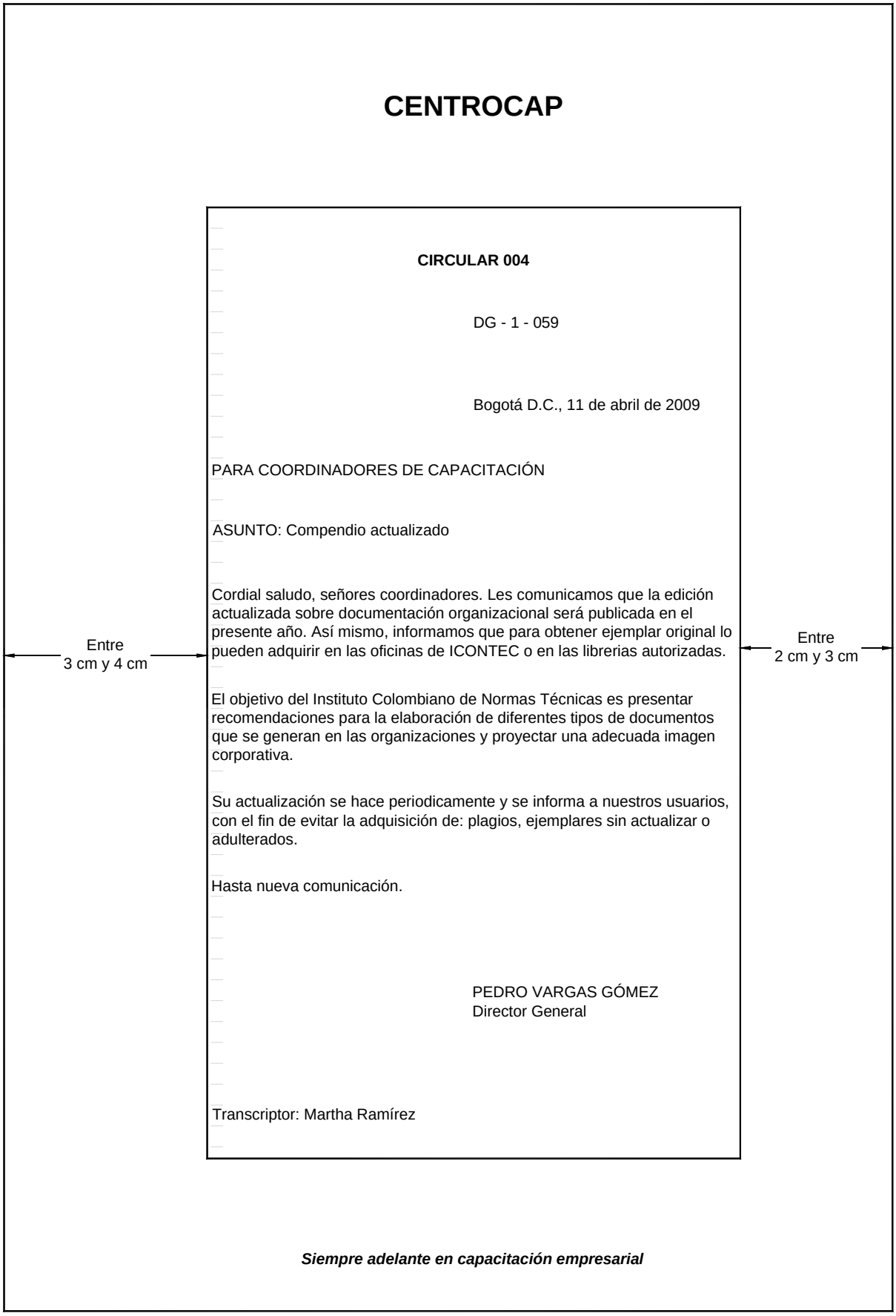


Figura 14. Ejemplo circular estilo bloque

8. ACTAS

Las actas expresan lo tratado en una reunión o situación específica. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico desde el momento de su creación.

De acuerdo con la importancia o características específicas del acta, cada organización debe cumplir con lo ordenado en la legislación vigente y en algunos casos se debe registrar o presentar ante la entidad competente; en este caso el acta se debe elaborar en papel con membrete.

8.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne. Además, se debe aclarar si el carácter de la reunión es ordinario o extraordinario.

Cada acta que se elabora debe expresar lo tratado en una reunión o situación específica, sin describir detalles intrascendentes.

Las actas se redactan en tiempo pasado, excepto las de descargo que deben redactarse en tiempo presente. Ningún párrafo debe iniciarse con gerundio. Se recomienda no redactarlas con lenguaje telegráfico; tampoco deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Los párrafos deben ser concisos, claros y con énfasis en las decisiones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa de algún participante, se anotan las discrepancias o aclaraciones necesarias.

La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

Cuando haya lugar a votaciones, se indica el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco. En caso de nombramientos, se registran los resultados y los nombres completos.

Se indica el nombre de la persona que presenta una moción y no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella. Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo.

8.2 UTILIZACIÓN DE LAS ACTAS

Las actas se utilizan como registro de todo lo acontecido y acordado en una reunión o situación específica.

8.3 CLASES DE ACTAS

Existen varias clases de actas entre las cuales se destacan:

- actas de comités,
- actas del concejo municipal,
- actas de consejos,
- actas de junta directiva,
- actas de asambleas,

- actas de reuniones administrativas,
- actas de levantamientos de cadáveres,
- actas de baja de inventarios,
- actas de eliminación de documentos,
- actas de sociedades y
- actas de entrega.

8.4 PARTES

8.4.1 Título

El título está conformado por el nombre del grupo que se reúne. Se ubica centrado a una o dos interlíneas libres del margen superior.

EJEMPLO REUNIÓN ORDINARIA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

8.4.2 Denominación del documento y número

A una o dos interlíneas libres se ubica la palabra acta, en mayúscula sostenida, centrada y a continuación el número consecutivo que le corresponda.

EJEMPLO ACTA 001

NOTA Se suprime el símbolo de número (#) o la abreviatura (No.)

8.4.3 Encabezamiento

El encabezamiento está conformado por las palabras fecha, hora, lugar, asistentes, ausentes e invitados, cada una de ellas en mayúscula sostenida. Los datos del encabezamiento van alineados después de dos espacios siguientes a los dos puntos de la palabra asistentes, en mayúscula sostenida.

8.4.3.1 Lugar de origen y fecha de la reunión

Contra el margen izquierdo, a dos o tres interlíneas libres de la denominación del documento, se escribe la palabra fecha, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la ciudad o municipio donde se ha realizado la reunión y la fecha. Véase el numeral 4.5.3.

EJEMPLO FECHA: Bogotá D.C., 15 de mayo de 2009

NOTA En caso de sociedades que registran sus actas ante una entidad competente, se indican: el lugar, la fecha y la hora de la reunión, además de la forma y antelación de la convocatoria (véase el Artículo 431 del Código de Comercio).

8.4.3.2 Hora

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre de la fecha se escribe la palabra hora, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se escribe la hora de inicio y de finalización de la reunión.

EJEMPLO De las 09:00 horas a las 16:00 horas

8.4.3.3 Lugar

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre de la hora se escribe la palabra lugar, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se escribe el sitio de la reunión.

EJEMPLO 1 ICONTEC, Sala Nevados

EJEMPLO 2 Hotel El Barón, Salón Diamante

8.4.3.4 Asistentes

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre del lugar se escribe la palabra asistentes, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente, se escribe el título o vocativo seguido de los nombres y apellidos completos con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. El cargo que desempeña cada uno en la reunión se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión. En caso de igual jerarquía, los nombres se presentan en orden alfabético por apellidos.

EJEMPLO 1 ASISTENTES: Eduardo Casas Burgos, Presidente
María Teresa Peña Beltrán, Vicepresidenta

En reuniones o comités, integrados por personas de igual jerarquía y pertenecientes a diferentes organizaciones, se recomienda seguir el orden alfabético por entidades.

EJEMPLO 2 ASISTENTES: Óscar Javier Solano, ANDES LTDA.
Jesús Alberto Alcázar Jiménez, Internacional S.A.
Rocío Betancourt Ruiz, Mundial de Vestidos S.A.

En comités internos, en los que el cargo en la entidad cuenta para la reunión, el orden alfabético se aplica por dependencias. Si hay varias personas de una misma dependencia se escriben en orden jerárquico.

EJEMPLO 3 ASISTENTES**:** Carlos Amaya Gamarra, Jefe de División Administrativa
María Campos Serrano, Jefa de División Financiera

Cuando sea extensa la información correspondiente a los asistentes, esta última se ubicará en el renglón siguiente alineada.

Cuando varias personas tienen una misma denominación de cargo dentro de la reunión, se podrán enunciar con un subtítulo común a interlineado sencillo.

EJEMPLO 4 ASISTENTES: Luis Felipe Avendaño García, Presidente Sala

Consejeros principales:
Ernesto Alzate García
Adela Martínez de Plata

Consejeros suplentes:
Martha Bermúdez Martínez
Óscar Cardona Vega

8.4.3.5 Representaciones

En la lista de asistentes es necesario aclarar cuando una persona lleva la representación de otra:

a) En caso de reuniones de sociedades que registran sus actas en la entidad competente, se indica el número de derechos propios o ajenos representados y tratándose de sociedades por acciones, el número de acciones suscritas, para efectos de verificación de quórum legal o estatutario.

b) En reuniones o comités organizacionales internos, se aclara cuándo una persona asiste por derecho propio y que además lleva la representación de otra. Dicha persona se anota dos veces: como asistente y como representante.

c) En caso de sociedades mercantiles, es necesario tener en cuenta que si los socios concurren a través de apoderado, debe escribirse el nombre de éste, y si el socio o accionista es una persona jurídica o un incapaz, se indica en qué calidad actúa su representante. Para más información, véase la Circular D-001/91 de la Superintendencia de Sociedades.

EJEMPLO 1 ASISTENTES: Mario Restrepo, Secretario
Mario Restrepo en representación de Alberto González, Vocal

NOTA 1 Cuando los asistentes pasan de 15 se elabora una lista aparte, que se incluye como primer anexo en el acta.

EJEMPLO 2 ASISTENTES: Lista adjunta (120 personas)

NOTA 2 Es opcional utilizar una tabla para listar los asistentes, siguiendo los parámetros establecidos.

8.4.3.6 Invitados

A continuación de la lista de asistentes, a una interlínea libre del último nombre se escribe la palabra invitados, si los hay, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y contra el margen izquierdo. Los nombres y apellidos completos se escriben con mayúscula inicial, a interlineación sencilla y después del tratamiento.

EJEMPLO INVITADOS: María Jimena Sánchez López, observadora
Josefina Vélez Mejía, asistente administrativa

8.4.3.7 Ausentes

Contra el margen izquierdo, con mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:) se escribe la palabra ausentes, si los hay, a una interlínea libre del último nombre. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.

EJEMPLO AUSENTES: Pedro Noriega Rodríguez, Secretario (con excusa)
Javier Suárez Quintero, Delegado (sin excusa)

8.4.4 Orden del día

Contra el margen izquierdo, a dos interlíneas libres del último nombre y con mayúscula sostenida se escribe la frase orden del día, seguida de dos puntos (:). A una interlínea libre y contra el margen izquierdo, se enumeran los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial, identificándolos con números arábigos, todos a interlineado sencillo.

Si el tema requiere de dos o más renglones, el segundo y subsiguientes se escriben contra el margen izquierdo a interlineación sencilla. Entre tema y tema se dejan dos interlíneas libres.

8.4.5 Desarrollo

Contra el margen izquierdo, a una o dos interlíneas libres del último tema y con mayúscula sostenida se escribe la palabra desarrollo, seguida de dos puntos (:). A dos interlíneas libres y contra el margen izquierdo, se inicia el primer tema identificándolo con número arábigo.

A una interlínea libre del título del tema se inicia el desarrollo del texto correspondiente, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos. Para escribir el numeral y tema siguiente se dejan dos interlíneas libres, separando los párrafos de cada numeral con una interlínea libre.

La primera actividad debe ser la verificación del quórum, teniendo en cuenta las disposiciones internas de la organización.

La segunda actividad debe ser la lectura, discusión y aprobación del acta anterior, donde se indica si fue aprobada y se anotan las modificaciones que se presenten.

De acuerdo con el orden del día planteado y aprobado para la reunión, se registran los temas tratados, haciendo énfasis en las decisiones aprobadas.

Generalmente, la última actividad corresponde a las proposiciones y varios.

8.4.6 Compromisos

Se recomienda implementar el uso de un instrumento de recordación de actividades, tareas o compromisos asumidos en la reunión, especificando número de acta, actividades, compromisos o tareas, responsable (s), fecha límite de la realización y observaciones.

8.4.7 Convocatoria

Si se programa una nueva reunión, se escribe la palabra convocatoria en mayúscula sostenida, a tres interlíneas libres del último renglón del texto contra el margen izquierdo y con mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:). A continuación, se escribe el lugar, la dirección, la fecha y la hora de la próxima reunión. En caso de cambio de sede, se indica el lugar.

EJEMPLO CONVOCATORIA: La próxima reunión se realizará en la oficina de Barranquilla, Carrera 54 74-68, salón Diamante, el 17 de abril de 2010, a partir de las 09:00 horas.

8.4.8 Firmas, nombres y cargos

El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial, de cuatro a cinco interlíneas libres a partir de la última línea del acta. El cargo se escribe a interlineación sencilla del nombre, con mayúscula inicial y sin centrar.

Los nombres y los cargos de los firmantes autorizados se reparten de manera que el de mayor jerarquía quede contra el margen izquierdo y el que le sigue, y en el mismo renglón hacia la derecha.

EJEMPLO

MANUEL CHACÓN CORREA	JUAN CAMILO VÉLEZ CANO
Presidente	Secretario

En caso de varios firmantes, sus nombres se escriben de cuatro a cinco interlíneas libres uno del otro, distribuidos por pares y en orden alfabético de su primer apellido. Si el número de firmas es impar, la última se centra.

En el caso de necesitar varias hojas para firmantes, se escribe la expresión "Pasan firmas", seguida de dos puntos (:), sobre el margen inferior y contra el margen derecho.

8.4.9 Líneas especiales

Véase los numerales 4.5.8, 4.5.8.1 y 4.5.8.3.

8.4.10 Páginas subsiguientes

Véase el numeral 4.5.1.

Línea de identificación (Margen izquierdo) Número de página (Margen derecho)

EJEMPLO 1

Reunión de comité académico-Acta 002 2

EJEMPO 2

Acta 040
Montería, 12 de octubre de 2009 2

EJEMPLO 3

Acta 040 REUNIÓN EXTRAORDINARIA
Bogotá D.C., 12 de octubre de 2009 2

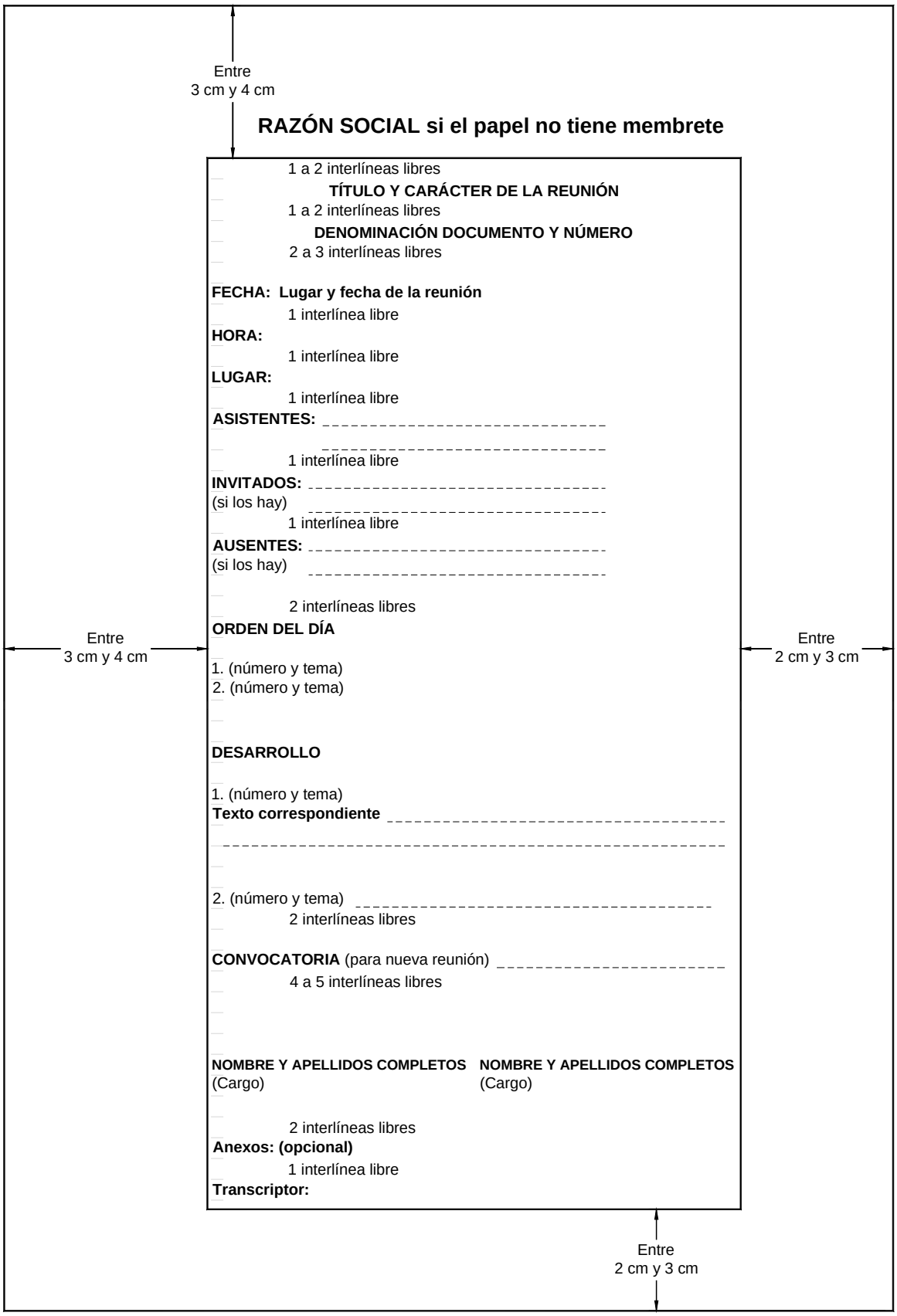
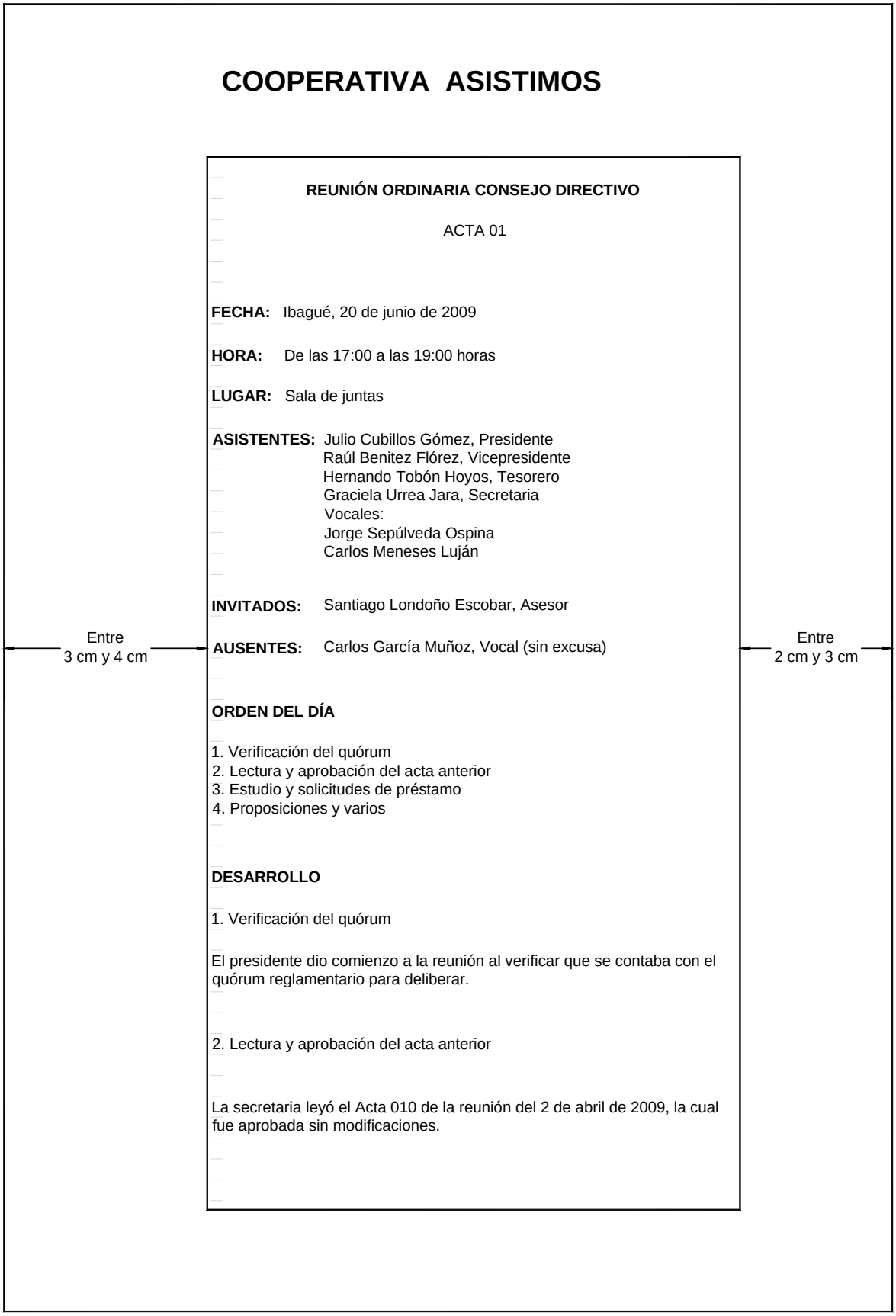


Figura 15. Esquema distribución acta



Continúa...

Figura 16. Ejemplo de acta administrativa

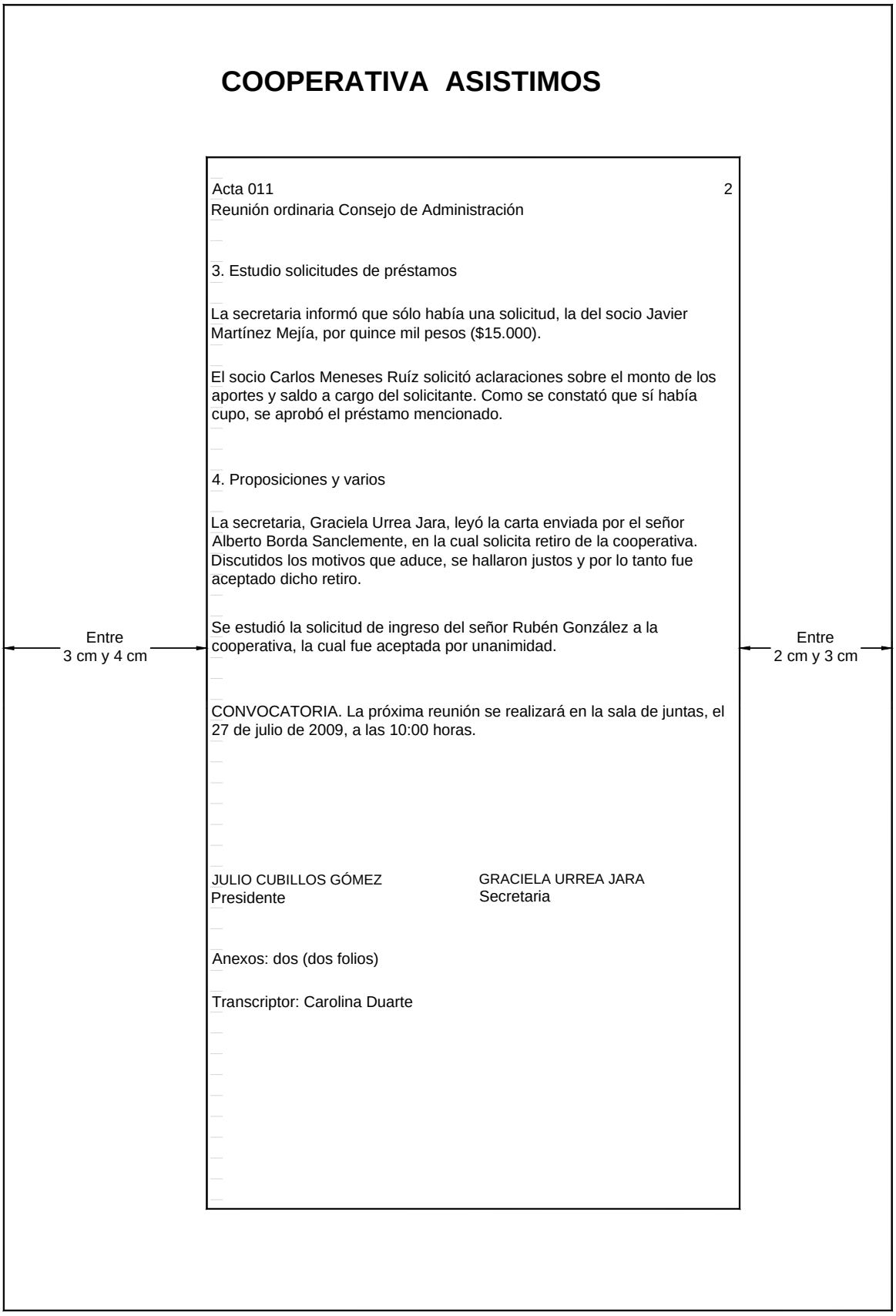


Figura 16. (Final)

9. INFORMES

La expedición de informes está a cargo de funcionarios o empleados autorizados, mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones.

Los informes se elaboran en papel con logosímbolo, de acuerdo con las normas internas de la organización.

NOTA Esta disposición se debe tener en cuenta de acuerdo con las políticas de costos de cada organización.

Si es necesario, se recomienda elaborar documento remisorio al presentar los informes administrativos, ya sea que se envíen por intranet o correo electrónico.

Cuando existan anexos en un informe, se recomienda hacer su identificación, descripción o aclaración dentro del texto (véase el numeral 4.5.8.1).

9.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

En los informes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- tratar un solo tema por informe;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar tratamiento respetuoso y cortés;
- redactar en forma impersonal (se proyecta, se estudió);
- utilizar los formatos normalizados, de acuerdo con los manuales de cada organización;
- disponer el orden en que se van a describir y contar las actividades realizadas, y
- elegir el lenguaje técnico adecuado, así como el tono para presentar los hechos.

En relación con la numeración de páginas para todos las clases de informe, se recomienda tener en cuenta lo establecido en el numeral 5.1.3 de la NTC 1486.

9.2 UTILIZACIÓN DEL INFORME

De acuerdo con los objetivos del informe, se recomienda que el remitente tenga en cuenta los siguientes usos:

- regular o aclarar una situación;
- informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer requerimientos;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente;
- impugnar o corregir una situación, y
- presentar detalles sobre un aspecto determinado.

9.3 CLASES DE INFORMES

Los informes pueden ser:

a) resumen ejecutivo, que tiene de una a tres páginas,

b) informe corto, que consta de una a 10 páginas y

c) informe extenso, de 11 páginas en adelante.

Existen informes periódicos y esporádicos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad. Entre ellos tenemos: comerciales, técnicos, de actividad, de gestión, de proyectos, de investigación o financieros.

9.3.1 Resumen ejecutivo

Este tipo de informe breve se usa para:

- informar sobre el desarrollo de un evento organizacional,
- dejar constancia del procedimiento realizado durante la verificación de asuntos administrativos,
- reportar eventos extraordinarios ocurridos durante una reunión,
- dar a conocer diferentes aspectos sobre visitas administrativas o de verificación,
- presentar resumen de un proceso de evaluación y certificación,
- elaborar resumen sobre el comportamiento inadecuado de un equipo (maquinaria), grupo de personas o de un individuo.

Puede tener o no portada. En caso de no tenerla se remplaza por un encabezamiento.

Se recomienda que el resumen incluya:

- encabezamiento, conformado por razón social, dependencia, número o código, título, lugar de origen y fecha de elaboración;
- autoría del resumen ejecutivo;
- objetivos;
- numerales o temas;
- conclusiones y recomendaciones, y
- firma.

9.3.1.1 Encabezamiento

Está compuesto por los elementos que se describen a continuación.

9.3.1.1.1 Razón social

Sólo se escribe cuando el papel o soporte no tiene membrete que identifique a la organización. En este caso se ubica dentro de los tres o cuatro centímetros del margen superior de la hoja, contra el margen izquierdo y en mayúscula sostenida.

EJEMPLO CENDAP LTDA.

9.3.1.1.2 Dependencia

Corresponde a la sección, departamento o división donde se origina el resumen. Se escribe dejando de cero a una interlínea libre del margen superior de la hoja (3 cm ó 4 cm), con mayúscula inicial y sobre el margen izquierdo.

9.3.1.1.3 Código

Cuando exista código de la dependencia o codificación especial de los informes (resúmenes ejecutivos), se escribe en la misma línea de la dependencia. Véase el numeral 4.5.2.

EJEMPLO Departamento de Capacitación DC-048

9.3.1.1.4 Título

Es el tema sobre el cual trata el resumen ejecutivo. Se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, con mayúsculas y centrado.

EJEMPLO CAPACITACIÓN CON BASE EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

9.3.1.1.5 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se escribe contra el margen izquierdo, a 2 ó 3 interlíneas libres del título, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Véase el numeral 4.5.3.

9.3.1.2 Autoría del resumen ejecutivo

Contra el margen izquierdo y en mayúscula inicial, seguido de dos puntos, se escribe a dos interlíneas libres de la fecha, precedidos por las expresiones elaborado por, preparado por o responsable.

Los datos de la fecha de elaboración y del responsable del resumen se tabulan a dos espacios de la expresión más larga.

En caso de varios autores, se tiene en cuenta que si hay autor y coautor, aparecen en ese orden; si están en igual condición de autoría, se relacionan por orden alfabético de apellido.

9.3.1.3 Objetivo

El resumen ejecutivo puede tener uno o varios objetivos que describen, en forma breve, el propósito de los mismos. Se pueden enunciar en un solo párrafo o presentarlos así:

De dos a tres interlíneas libres del último responsable del resumen y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo(s) seguida de (:) y con mayúscula sostenida. En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo. Cuando hay varios objetivos, se enumeran y enuncian a interlineación sencilla, conservando la tabulación.

EJEMPLO 1

OBJETIVO: Presentar informe sobre el proceso de evaluación en la norma de Servicio al Cliente.

EJEMPLO 2

OBJETIVOS:

1. Cumplir con requisito exigido para acta final de contratación

2. Elaborar informe o resumen que abarque el proceso completo de la capacitación con base en competencias laborales.

3. Presentar conclusiones sobre ...

4. Hacer recomendaciones para ...

9.3.1.4 Temas o numerales

El resumen ejecutivo, generalmente, contiene uno o varios temas precisos y sucintos. Si es más de uno, se enumeran y enuncian. Se inician a dos interlíneas libres después del último renglón del párrafo anterior y después del título, se deja una interlínea libre para digitar el texto correspondiente.

EJEMPLO 1 (De capítulo sin enumerar)

SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Como parte esencial de la capacitación fue necesario realizar la sensibilización de todos aquellos preseleccionados ...

EJEMPLO 2 (De numeral y título)

1. SENSIBILIZACIÓN E INICIO DEL PROCESO

La sensibilización tuvo lugar el lunes 17 de marzo de 2009, de 8 a 11 de la mañana. Asistieron 50 personas, de las cuales se seleccionaron 20. ...

2. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

Se envió el programa y horarios respectivos, además del plan de evaluaciones ...

9.3.1.5 Páginas subsiguientes

Cuando se necesitan dos o más hojas deben identificarse, de acuerdo con los numerales 4.5.1 y 5.4.10.

9.3.1.6 Conclusiones

Es fundamental que las palabras conclusiones, recomendaciones, sugerencias o propuestas se escriban en mayúsculas sostenidas y contra el margen izquierdo, dos interlíneas libres del último renglón del texto. La primera línea de escritura se inicia a dos interlíneas del título.

9.3.1.7 Nombres, cargos y firmas

Al finalizar el cuerpo del resumen ejecutivo, el autor o autores lo deben firmar. El nombre se anota en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo y a continuación se escribe el cargo.

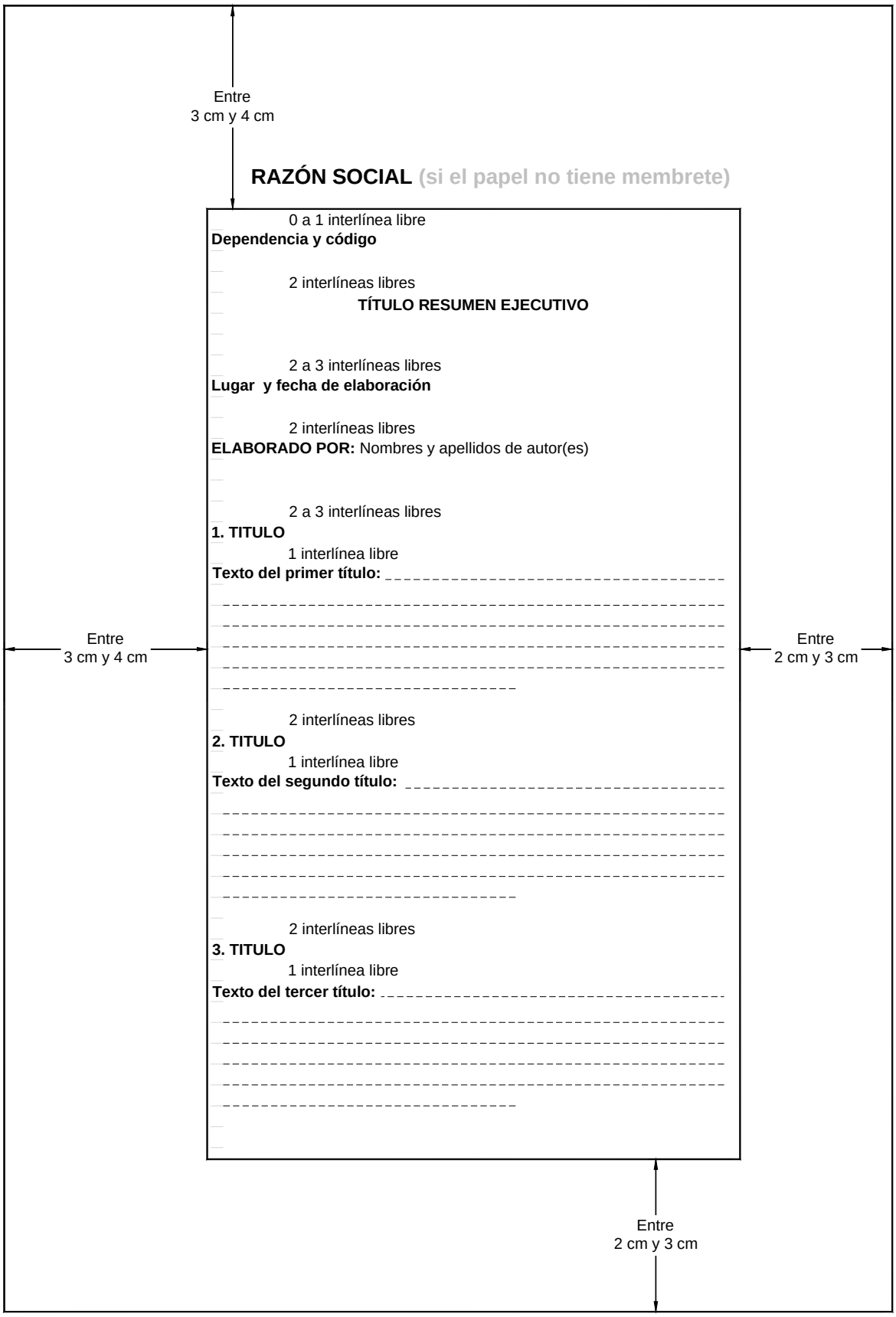
Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se escribe centrada.

9.3.1.8 Rúbrica

Según el tema tratado en el resumen ejecutivo y, por seguridad, el autor o autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del mismo, en la parte inferior al margen izquierdo.

9.3.1.9 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada uno de los bloques.



Continúa...

Figura 17. Esquema (páginas 1 y 3) de resumen ejecutivo

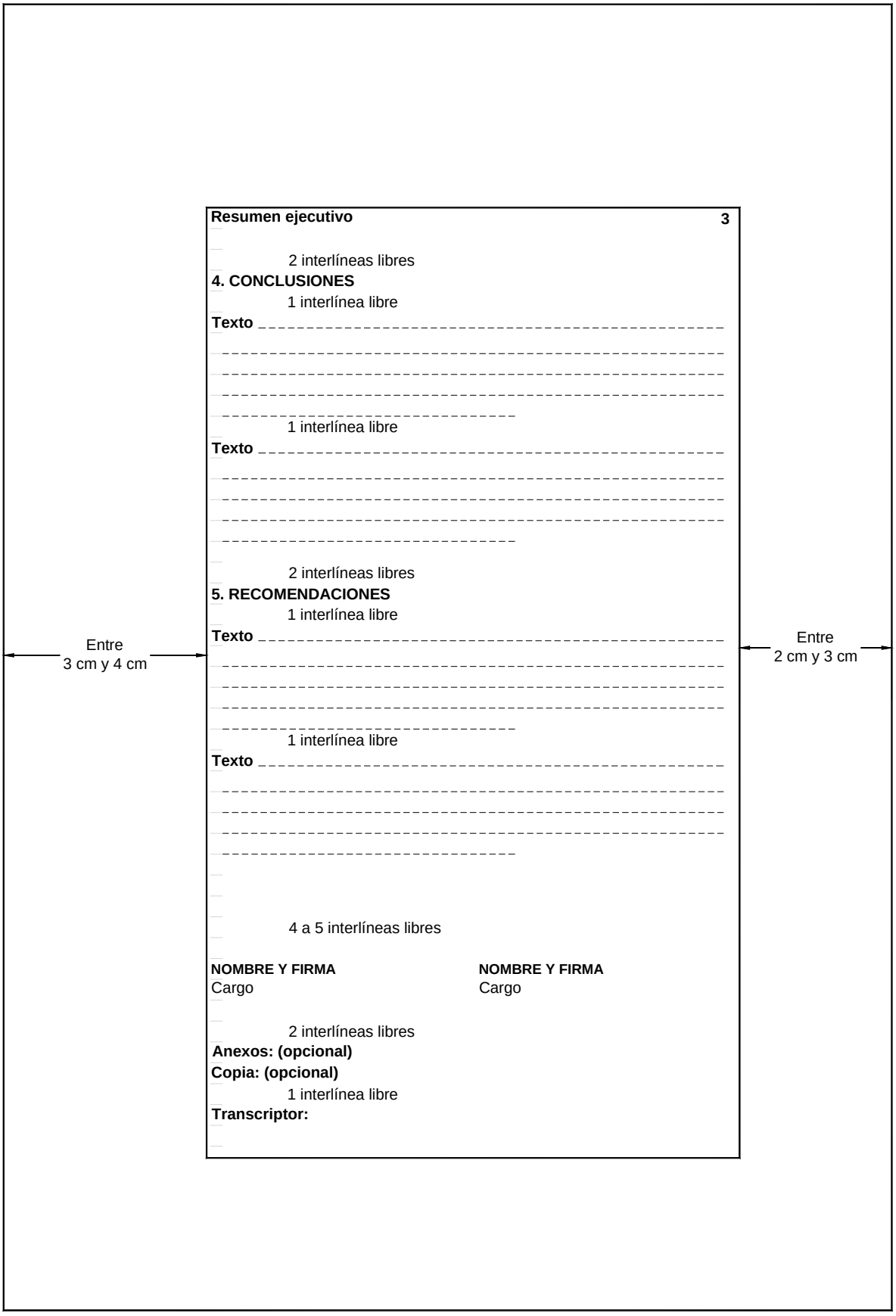
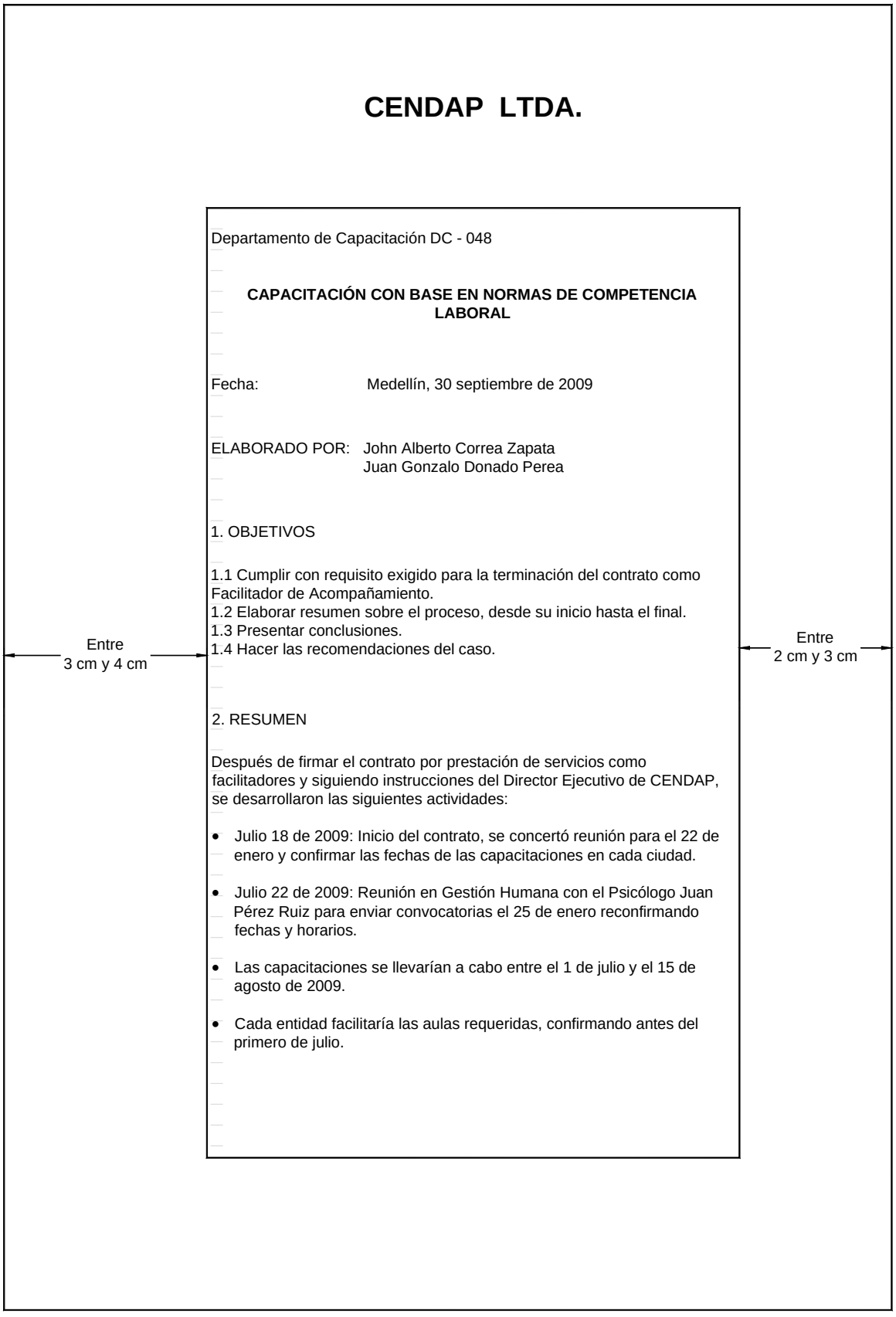


Figura 17. Esquema de resumen ejecutivo (Página final)



Continúa...

Figura 18. Ejemplo de distribución de resumen ejecutivo

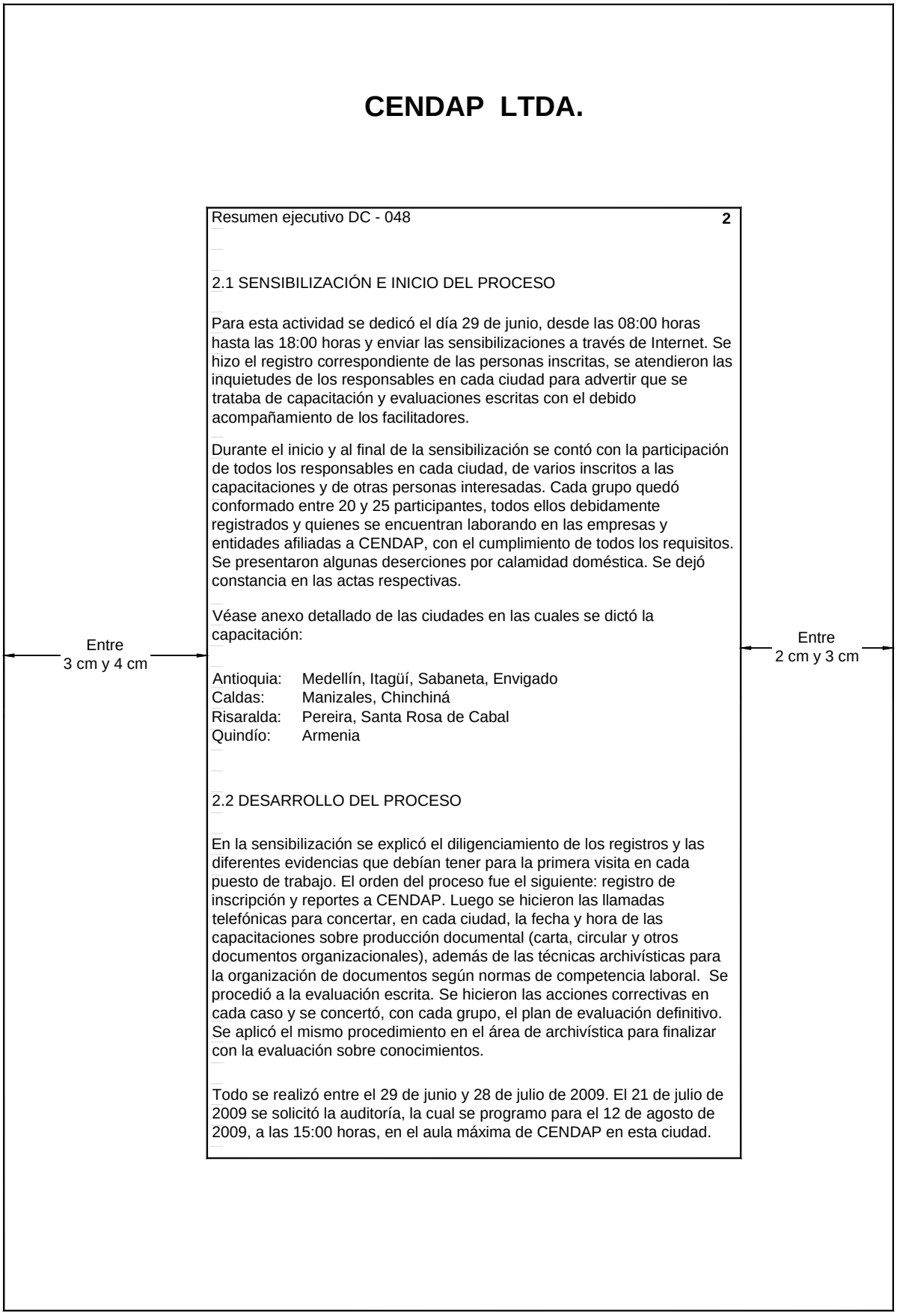


Figura 18. (Continuación)

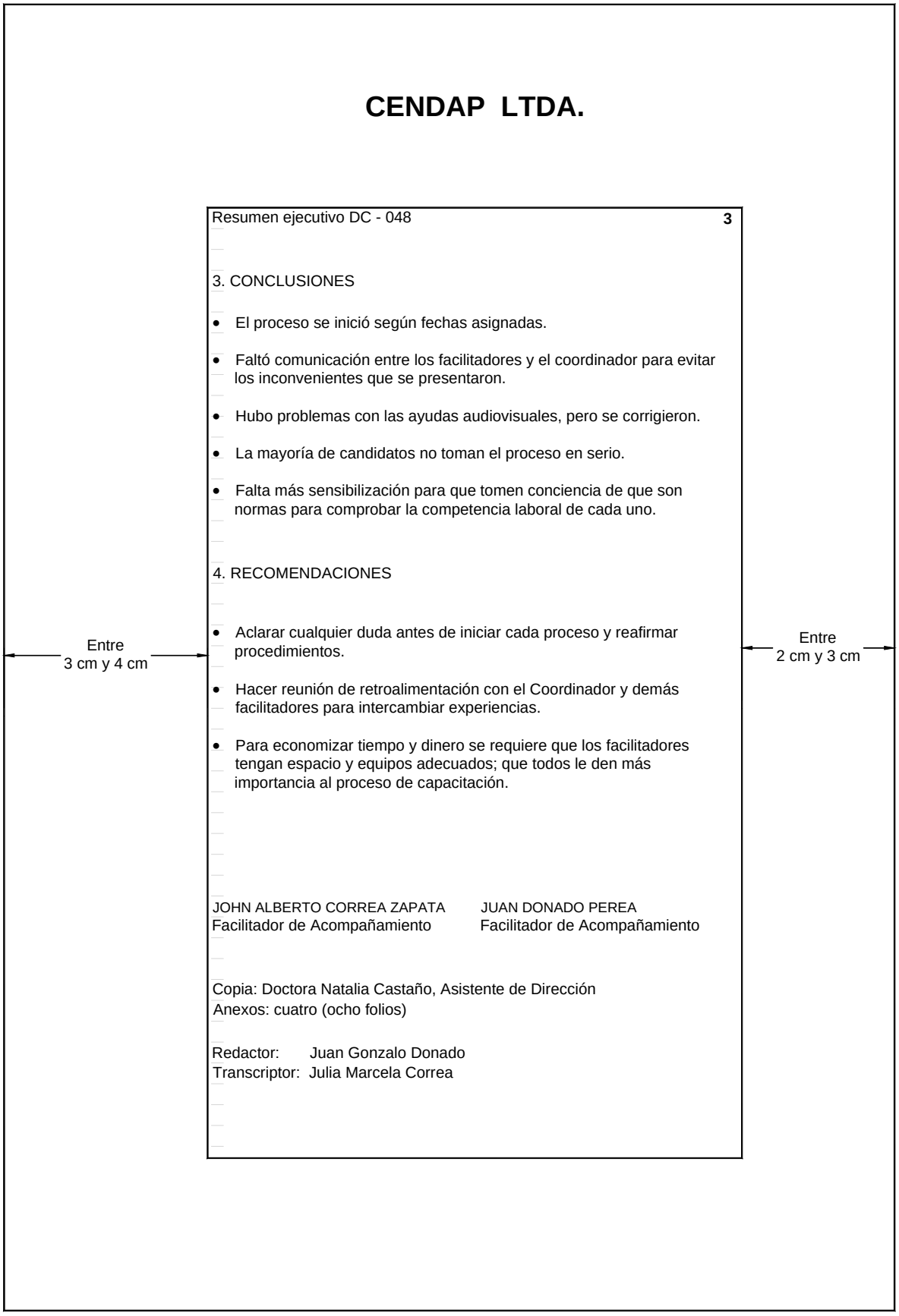


Figura 18. (Final)

9.3.2 Informe corto

Se recomienda que este informe no tenga portada, sino encabezamiento (aunque el autor puede utilizar cualquier elemento del informe extenso que estime conveniente). Se recomienda que el resumen incluya elementos como:

- encabezamiento: razón social, dependencia, código, título, ciudad o municipio de origen y fecha de elaboración;
- autoría del informe corto;
- objetivos;
- capítulo o capítulos;
- conclusiones y recomendaciones (opcional), y
- firma.

9.3.2.1 Encabezamiento

Está compuesto por los elementos que se describen a continuación.

9.3.2.1.1 Razón social

Solo se escribe cuando el papel no tiene membrete ni logotipo. Véase el numeral 9.3.1.1.1.

EJEMPLO NAVITRANS S.A.

9.3.2.1.2 Dependencia

Véase el numeral 9.3.1.1.2.

9.3.2.1.3 Código

Cuando exista código de la dependencia o codificación especial de los informes, se escribe en la misma línea de la dependencia. Véase el numeral 4.5.2.

EJEMPLO Departamento de Educación E-048

9.3.2.1.4 Título

Es el tema sobre el cual trata el informe. Se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, con mayúsculas y centrado.

EJEMPLO

DEMANDA DE TEXTOS COMERCIALES

9.3.2.1.5 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se escribe contra el margen izquierdo a dos o tres interlíneas libres del título en mayúscula sostenida, seguida de (:). Véase el numeral 4.5.3.

9.3.2.2 Autoría del informe

Las palabras elaborado por, preparado por o responsable, según sea el caso, se escriben a dos interlíneas libres de la fecha de elaboración, contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, seguidas de dos puntos. Los datos de la fecha y del responsable del informe se tabulan a dos espacios de la expresión más larga.

En caso de varios autores, se tiene en cuenta que si hay autor y coautor, aparecen en ese orden; si están en igual condición de autoría, se relacionan por orden alfabético de apellido.

EJEMPLO ELABORADO POR: Simón Alberto Botero Rueda
Jhon Fredy Jiménez Alzate

9.3.2.3 Objetivo

Describe en forma breve, el propósito del informe. Se recomienda presentarlo así: de dos a tres interlíneas libres del último responsable del informe y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo seguida de (:) y con mayúscula sostenida. En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo.

EJEMPLO OBJETIVO: Dar a conocer avances científicos sobre estudios del cáncer.

9.3.2.4 Capítulo

El informe corto puede constar de uno o varios capítulos. Para su presentación, véase el numeral 3.7 de esta guía y el numeral 5.2.2.2 de la NTC 1486.

9.3.2.5 Páginas subsiguientes

Para su presentación véase el numeral 4.5.1.

EJEMPLO Informe económico E-048 2

9.3.2.6 Conclusiones

Se sugiere que las palabras conclusiones, recomendaciones, sugerencias o propuestas se escriban en mayúsculas sostenidas y contra el margen izquierdo, a dos interlíneas libres del último renglón del texto. La primera línea de escritura se inicia a una interlínea libre del título.

9.3.2.7 Firmas, nombres y cargos

Al finalizar el cuerpo del informe administrativo corto, el autor o autores lo firman. El nombre se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo y a continuación, el cargo.

Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se centra.

9.3.2.8 Rúbrica

De acuerdo con el tema, por seguridad, el autor o autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del informe, en la parte inferior izquierda.

9.3.2.9 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada bloque.

EJEMPLO Anexos: tres (24 folios)
Copias: Dra. Blanca Vargas Olaya, Subdirectora

Redactor: Juan Carlos Donado Puentes
Transcriptor: Margarita López Sierra

9.3.3 Informe extenso

Para la presentación de este tipo de informe, véase el numeral 5.2 de la NTC 1486.

9.3.3.1 Generalidades

El esquema de portada que se presenta a continuación es propio para este tipo de informe, porque identifica la organización o el área que lo genera.

9.3.3.2 Elementos finales del informe administrativo extenso

Estos elementos son propios de este tipo de informes, porque dentro de la organización es necesario identificar los responsables.

9.3.3.2.1 Firmas, nombres y cargos

Al finalizar el cuerpo del informe administrativo extenso, el autor o los autores lo firman. El nombre se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo; a continuación, se escribe el cargo.

Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se centra.

9.3.3.2.2 Rúbrica

De acuerdo con el tema, por seguridad, el autor o los autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del informe, en la parte inferior izquierda.

9.3.3.2.3 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada una de ellas.

EJEMPLO Transcriptor: Claudia Jiménez Díaz

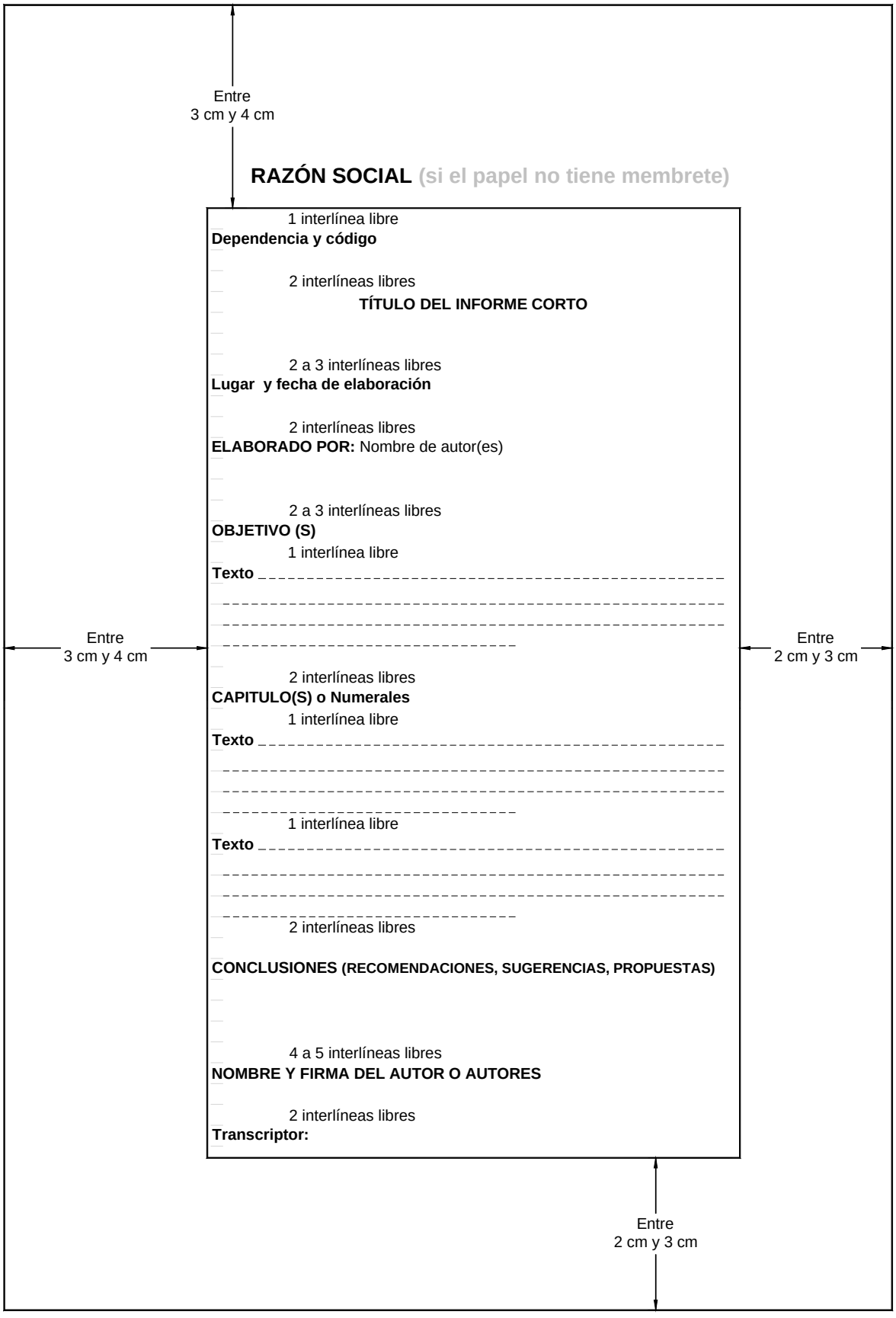
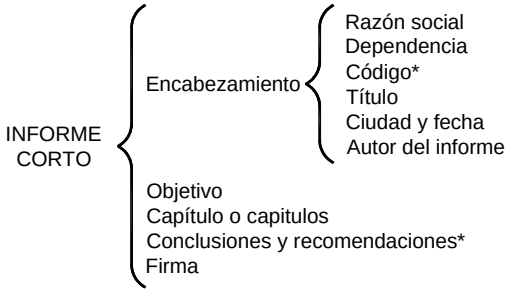


Figura 19. Esquema de informe corto

1. Esquema informe administrativo corto



2. Esquema informe administrativo extenso

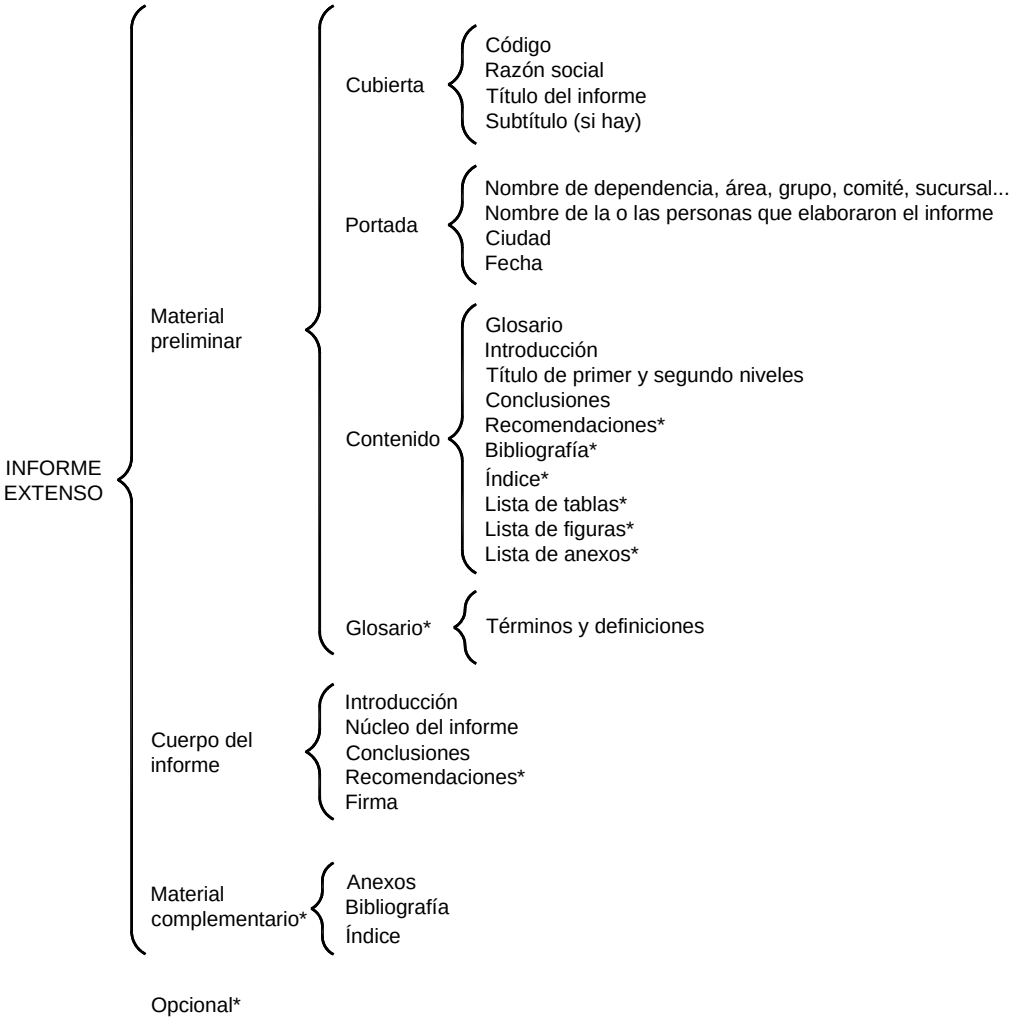


Figura 20. Esquemas informes administrativos corto y extenso

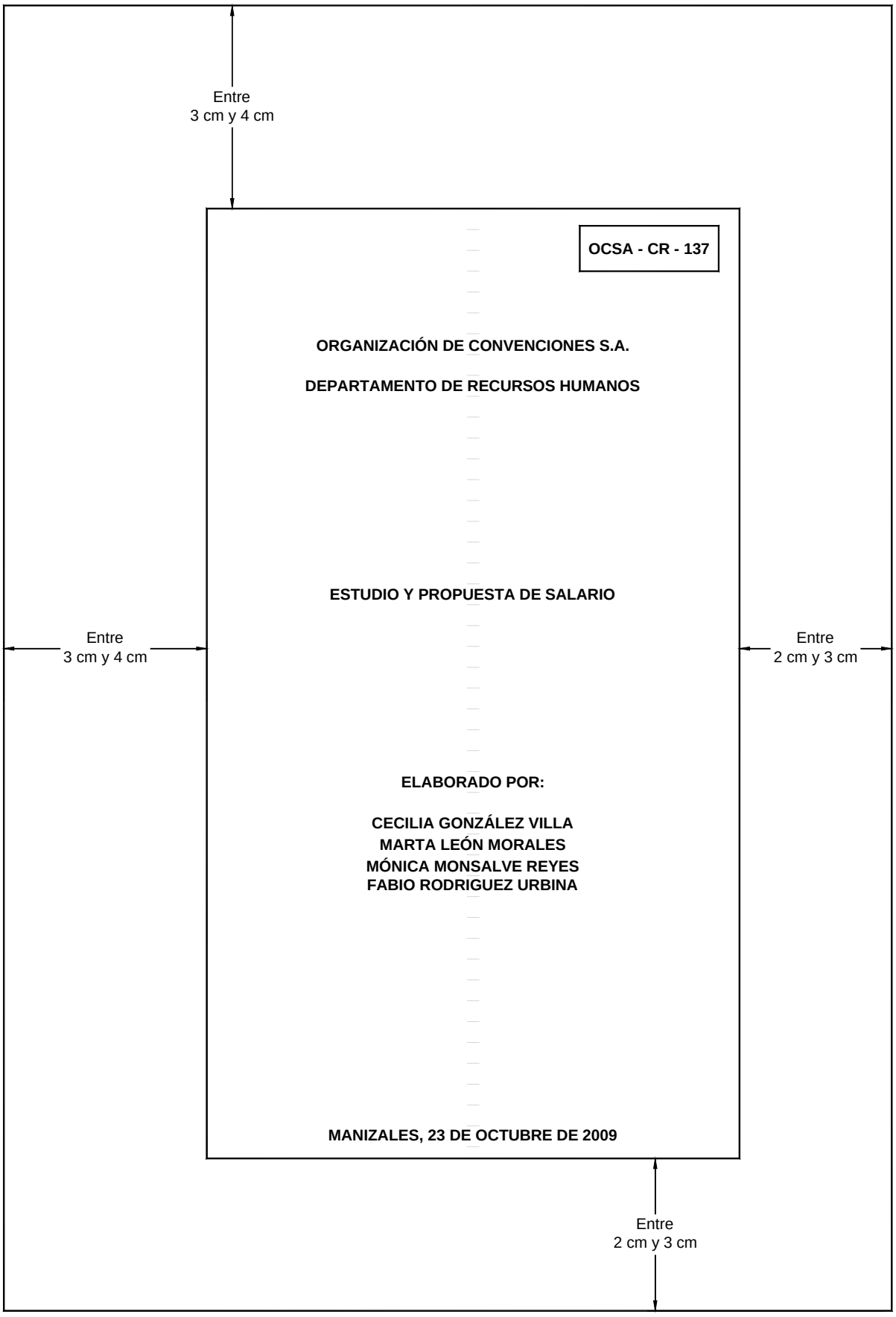


Figura 21. Ejemplo de portada, de libre distribución, sin aglomerar

10. CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS

10.1 CERTIFICADOS

El certificado es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, juramento, ceremonia, norma y requiere registro notarial).

Con base en el hecho o acto que se prueba, pueden emitirse certificados de:

- calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos;
- registro civil o parroquial de nacimiento, bautizo o de defunción, y
- becas, donaciones, exenciones, créditos, paz y salvos, resultados médicos, documentos de identidad, entre otros.

10.2 CONSTANCIAS

La constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal.

Según el hecho o el acto, se clasifican en constancias para:

- tiempo de servicio,
- experiencia,
- salarios u honorarios,
- clases de trabajo,
- jornada laboral,
- cumplimiento de comisiones y
- comportamiento del trabajador, entre otros.

10.3 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La constancia y la certificación tienen como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter personal.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;

b) usar un tratamiento impersonal, respetuoso y cortés;

c) emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;

d) utilizar los formatos establecidos en cada organización;

e) distribuir el texto de acuerdo con su extensión;

f) suministrar la información en forma personalizada, y

g) expedir siempre en original.

10.4 PARTES

10.4.1 Código

Es opcional; se escribe entre cero y una interlínea libre del margen superior para los tres casos:

- en el papel sin membrete,
- de la zona 1 sí tiene membrete, o
- del encabezado dado por el procesador de texto.

Para presentación, véase el numeral 4.5.2.

10.4.2 Lugar de origen y fecha de elaboración

Puede ir al comienzo del documento, después del código o al final del texto. En cualquier caso, se escribe a dos interlíneas libres del texto que lo precede. Véase el numeral 4.5.3.

- Cuando la fecha se ubica al comienzo

EJEMPLO 1 Chiquinquirá, 4 de noviembre de 2009

- Cuando la fecha se ubica al final

EJEMPLO 2 Dada en Bogotá D.C., a los 4 (cuatro) días del mes de abril de 2009 (dos mil nueve).

10.4.3 Cargo

El cargo de la persona responsable, se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos el o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia de entre cuatro o cinco interlíneas libres de la fecha y lugar de elaboración (dependiendo de la extensión del texto).

EJEMPLO LA GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

10.4.4 Identificación del documento

Las expresiones certifica o hace constar, según sea el caso, se escriben seguidas de dos puntos (:). Se ubican a cuatro o cinco interlíneas libres del cargo, centradas y en mayúscula sostenida.

10.4.5 Texto

Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, a dos interlíneas libres de la identificación.

En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida y el número del documento de identidad.

En los siguientes párrafos, al referirse al solicitante, se debe hacer por el tratamiento y el apellido.

En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación o la constancia y de preferencia se incluye el destinatario.

Los párrafos se separan entre sí, por una o dos interlíneas, según la extensión del texto.

10.4.6 Remitente y firmas responsables

Se utiliza de igual forma que en la elaboración de la carta. Véanse los numerales 5.4.8 y 4.5.8.3 respectivamente.

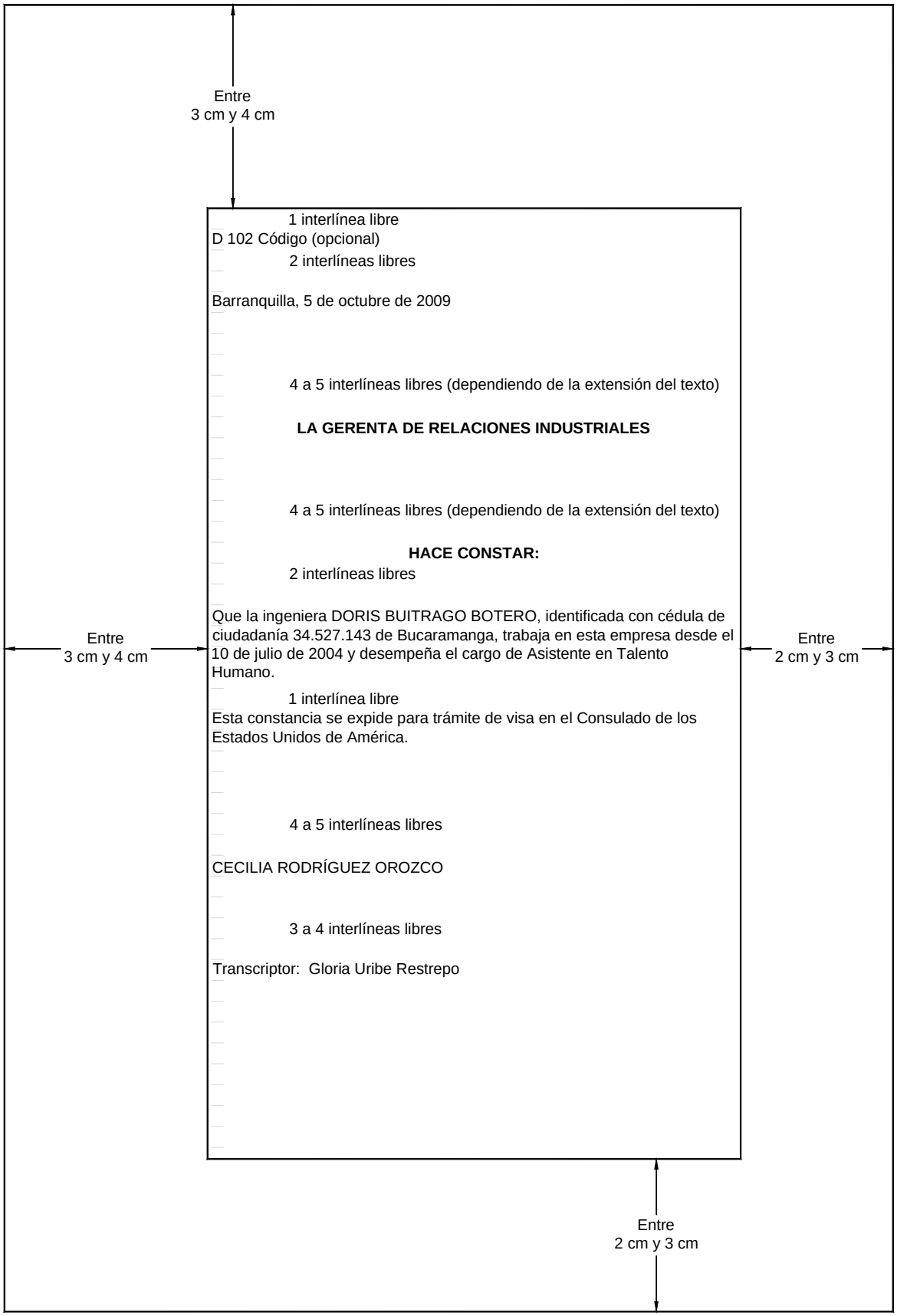


Figura 22. Distribución de constancia estilo bloque extremo

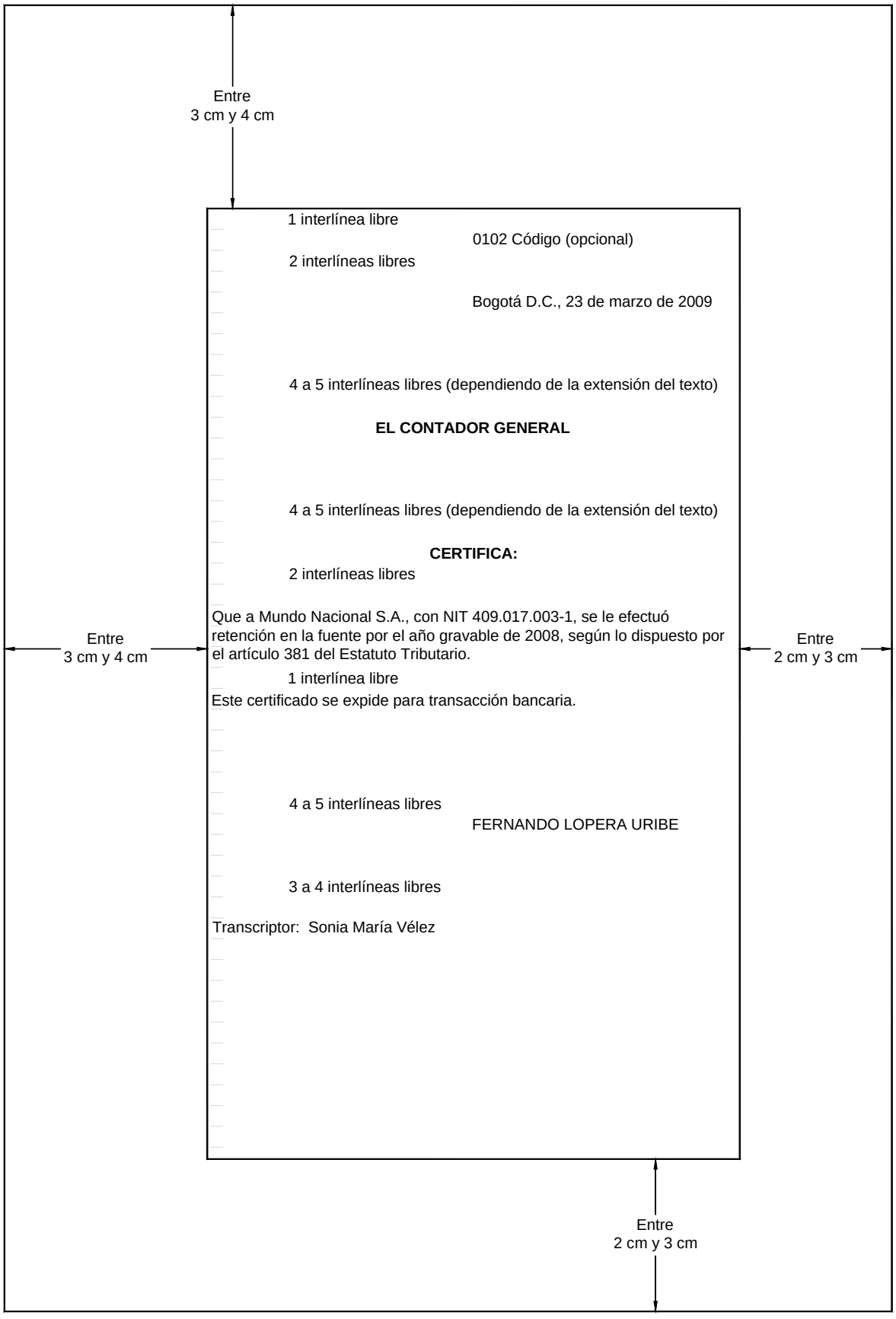


Figura 23. Distribución de certificado en estilo bloque

11. HOJA DE VIDA CORPORATIVA

Es la relación de los datos personales, la información laboral, académica y las experiencia y competencias de una persona, que registra y conserva la organización a la cual ésta se encuentra vinculada laboralmente. Este documento se genera dentro de la organización y se alimenta con las actividades, logros, eventos y novedades que acontecen durante el desempeño laboral del colaborador en la organización.

NOTA 1 Generalmente esta documentación es administrada y conservada por la sección de la organización encargada de la gestión del talento humano, o la que haga sus veces.

NOTA 2 El Departamento Administrativo de la Función Pública emitió el Decreto 1145 de 2004, mediante el cual establece el formato único de hoja de vida para el sector público y junto con el Archivo General de la Nación emitió la Circular nro. 004 de 2003, donde presenta los requisitos tanto de los documentos que se deben incluir en las historias laborales de los funcionarios públicos, como el orden en que se deben organizar. Para mayor información consultar este documento.

11.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Se recomienda que cada organización establezca tanto los datos que considere necesarios y relevantes, de acuerdo con las particularidades de su perfil y operación, así como el formato o formulario que más se ajuste a dichas necesidades, el cual puede conservarse en forma física o digital o ambas. A continuación se presentan sugerencias sobre el contenido de esta hoja de vida corporativa.

11.1.1 Para su presentación, se aconseja tener en cuenta las recomendaciones del capítulo 4 de esta guía que sean aplicables a este tipo de documento.

11.1.2 Se recomienda que la información sea breve, clara, precisa y veraz.

11.2 PARTES DE LA HOJA DE VIDA CORPORATIVA

11.2.1 Identificación del documento

La frase hoja de vida corporativa se escribe contra el margen superior en mayúscula sostenida y centrada.

11.2.2 Nombre

Se recomienda que el nombre de la persona sobre la que se elabora la hoja de vida corporativa se escriba con mayúscula sostenida y en el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y nombres, con el fin de ordenar estos documentos alfabéticamente.

11.2.3 Datos básicos

Incluyen número de identificación, lugar y fecha de expedición; lugar y fecha de nacimiento, género, estado civil, número de hijos, lugar de domicilio, número de teléfono.

11.2.4 Información laboral

Se recomienda incluir datos como a cuáles entidades está afiliado en fondo de pensiones, promotora de salud y aseguradora de riesgos profesionales, respectivamente. Otros datos que posiblemente resultan relevantes para la organización pueden ser las visas con las que cuenta, para cuáles países y su vencimiento, y otros pertinentes a la actividad u objeto de la organización.

También se recomienda incluir la fecha de ingreso a la organización, así como la sucursal, filial o regional en la que labora, si es del caso, el estatus activo o inactivo del colaborador y el tipo de vinculación con la organización (temporal, indefinida, entre otros).

11.2.5 Información académica

En esta información se incluyen los títulos académicos (técnico, tecnológico, profesional, maestría, doctorado o posdoctorado, según sea el caso), así como las fechas en que se obtuvo el o los títulos, del más reciente al más antiguo. Igualmente, la institución educativa en donde se graduó, el título académico obtenido, la fecha de graduación, país y ciudad.

También se incluyen los estudios complementarios, como cursos, seminarios o congresos a los que haya asistido, con el nombre, duración, institución, ciudad o municipio y fecha. Se recomienda relacionarlos en orden cronológico, desde el más reciente al más antiguo. Se sugiere también registrar el o los idiomas que maneja, así como el nivel de desarrollo en las habilidades básicas del idioma.

Se recomienda a la dependencia responsable solicitar los soportes para que esta información se mantenga actualizada.

11.2.6 Experiencia laboral

Se recomienda presentar esta información de manera cronológica desde la más reciente a la más antigua.

Para la presentación, se sugiere consignar los datos en el siguiente orden: nombre de la empresa, cargo y funciones desempeñadas, fecha de ingreso y fecha de retiro.

En cuanto a los cargos actuales dentro de la organización, se recomienda incluir, las responsabilidades, el jefe inmediato y el tiempo de desempeño.

11.2.7 Investigaciones, publicaciones y distinciones o premios

Se recomienda presentar esta información, desde la más reciente a la más antigua y como se describe a continuación: título de la investigación, publicación o premio; fecha de publicación o premiación, y nombre de la entidad que auspició, si es el caso.

12. SOBRES COMERCIALES

El sobre tiene el propósito de ser la cubierta de los documentos, para su entrega o envío.

12.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PRESENTACIÓN

Al registrar los datos del destinatario, éstos deben ser iguales a los consignados en la comunicación, en forma clara y completa.

12.1.1 Se recomienda que el sobre coincida en color, calidad y diseño con la papelería de la organización.

12.1.2 Se recomienda que el sobre tenga impreso el membrete de la organización.

12.1.3 Para el diseño de sobres grandes, se recomienda tener en cuenta las zonas (véase el numeral 12.5), con la posibilidad de aumentar sus medidas horizontales y verticales.

12.1.4 Se sugiere que el tamaño del sobre para envío de anexos permita guardarlos sin dobleces.

12.1.5 Para distribuir mejor la información en un sobre de tamaño grande, se recomienda escribir los datos del destinatario en mayúscula sostenida, a interlineación de uno y medio, en el tercio que le corresponde.

12.1.6 La impresión de los datos tanto del remitente como del destinatario, en sobres grandes, puede hacerse en sentido vertical u horizontal. En este último caso se deja la solapa hacia el lado derecho.

12.1.7 Para las organizaciones que manejan el correo centralizado, se recomienda escribir en el sobre, el nombre o código de la dependencia remitente, debajo de la información de la zona 1.

12.1.8 Cuando se utiliza servicios especiales de correo, se escribe el número de teléfono (fijo o móvil) del destinatario en el renglón anterior al del lugar de origen y el del remitente debajo de los datos de la zona 1 (véase el numeral 12.5).

12.1.9 Al utilizar etiqueta, ésta debe adherirse centrada en el segundo tercio del sobre. Se recomienda que tenga el tamaño apropiado para escribir los datos completos del destinatario.

12.2 CLASES DE SOBRES

Según su uso, los sobres se clasifican en:

a) sobre oficio con ventanilla o sin ventanilla;

b) sobre carta con ventanilla o sin ventanilla;

c) sobre para tarjeta, y

d) sobre de manila (extraoficio, oficio, carta y media carta, con ventanilla o sin ventanilla).

De acuerdo con su destino, en:

a) local,

b) nacional e

c) internacional.

12.3 UTILIZACIÓN

Proteger el documento y la información.

12.4 MODELOS

12.4.1 Modelo 1

Para efectos de la impresión de los datos, se determinan tres zonas: en la zona 1 y 2 se imprimen los datos del remitente y la zona 3 se deja libre para uso exclusivo de la oficina de correos.

12.4.2 Modelo 2

Tiene dos zonas: la zona 1 donde se imprimen los datos del remitente y la zona 2 para los sellos de la oficina de correos.

12.5 ZONAS

12.5.1 Zona 1

Espacio destinado para la ubicación de la razón social, sigla o acrónimo y NIT de la entidad que remite.

12.5.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de la dirección topográfica y electrónica, fax, página web, el apartado aéreo, el teléfono fijo o móvil, el nombre de la ciudad o municipio de origen, el país y otras menciones obligatorias, según disposiciones legales.

12.5.3 Zona 3

Espacio superior derecho para uso exclusivo de la oficina de correos.

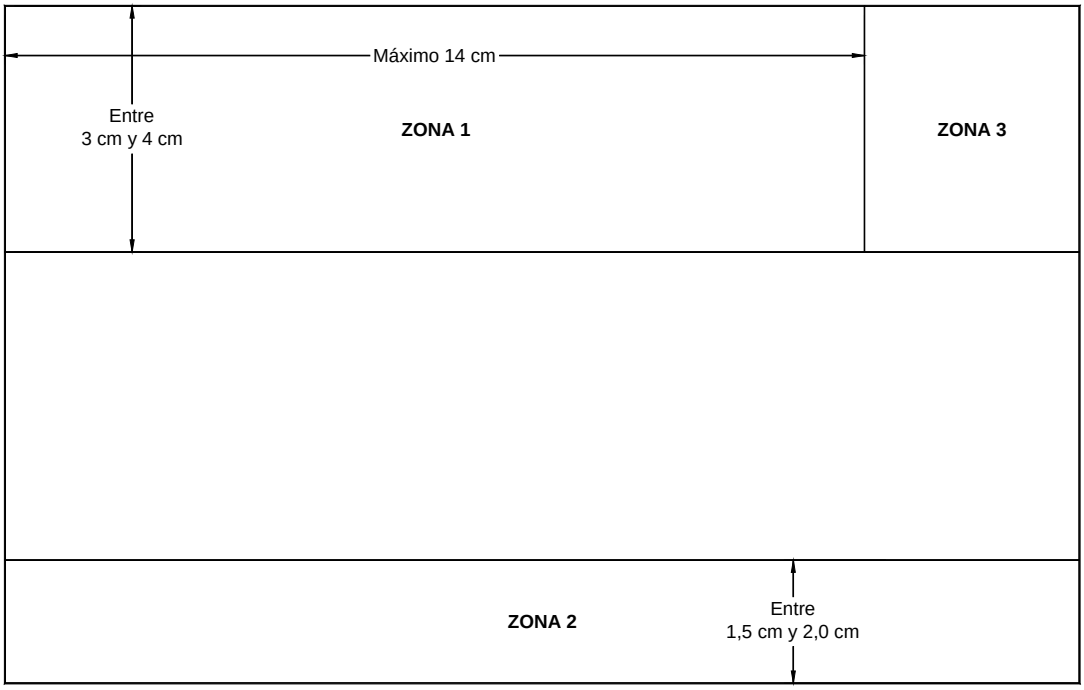


Figura 24. Distribución de zonas en el sobre

12.6 PARTES

Para su distribución, el sobre se visualiza en tercios y se distribuyen así:

12.6.1 En el tercio izquierdo se escribe información como: confidencial, personal, contiene disquete, videocinta, CD-ROM, entre otros, en mayúsculas sostenidas.

12.6.2 En el tercio central se escriben los datos del destinatario.

12.6.3 El tercio derecho es para uso exclusivo de la oficina de correos.

12.6.4 Los datos del destinatario se ubican centrados en el segundo tercio sin sobrepasarlo, de acuerdo con el tamaño del sobre; su distribución debe ser armónica. Se dirige en forma personalizada. Estos datos se escriben a interlineación sencilla y pueden ocupar hasta ocho renglones.

12.7 EJEMPLOS

12.7.1 Tratamiento o título

Se escribe con mayúscula inicial. Véase el Anexo A (Informativo).

12.7.2 Nombre

Se escribe en la segunda línea con mayúscula sostenida o la primera con mayúscula. De preferencia con los dos apellidos. No se usa negrilla.

EJEMPLO Ingeniero
JUAN CARLOS GÓNGORA CARO

Doctor
Gerardo González Clavijo

12.7.3 Cargo

Se escribe con mayúscula inicial.

EJEMPLO Director

Los cargos muy extensos se pueden repartir en dos líneas. No se hace partición silábica.

EJEMPLO Ingeniero
Juan Carlos Góngora Caro
Director de Servicios de Informática

12.7.4 Organización

Se escribe en la línea siguiente al cargo con la denominación más conocida, razón social, acrónimo o sigla.

Cuando se escribe el nombre completo, la escritura se hace con mayúscula inicial y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que puede contener la razón social.

Las siglas compuestas por la letra inicial de cada palabra de la razón social se escriben en mayúscula sostenida. Con punto o no, según esté registrado.

EJEMPLO L.E.Y (Luis Eduardo Yepes)

Los acrónimos se escriben con mayúsculas sostenidas o con la primera mayúscula.

EJEMPLO 1 CAFAM - Cafam

EJEMPLO 2 SENA – Sena

EJEMPLO 3 ICONTEC – Icontec

12.7.5 Dirección o apartado

La dirección consta de una de las siguientes nominaciones: calle, carrera, diagonal, transversal o avenida, con su respectivo número, todas ellas se escriben sin abreviar y a continuación se anota el número de la puerta. Se dejan tres espacios, a máquina o computador, entre el número de la calle (o carrera, entre otros) y el de la puerta. Se emplea la abreviatura de número nro. (opcional). No se escribe el signo número (#).

Los primeros dígitos de la placa corresponden a la calle, la carrera o la avenida, entre otros y los siguientes a la distancia, en metros, de la esquina a la puerta. Se unen con guión (-). Además, se debe escribir claramente el piso, interior, manzana, bloque y otras denominaciones que sean necesarias para identificar el destino.

Si los números de la dirección incluyen letras, éstas se deben escribir con mayúscula. Si la nomenclatura incluye Norte, Sur, Oriente, Occidente, Bis o nombres es indispensable escribirlos en forma completa.

Para escribir el nombre de la ciudad o municipio, véase el numeral 5.4.3.6 de esta guía.

EJEMPLO 1
Señora
Diana Pérez Daza
Calle 20 Bis nro. 45-23 Bloque 2 Entrada 3 Apartamento 1234
Urbanización El Poblado
Medellín, Antioquia

EJEMPLO 2
Doctor
Juan Carlos Luna Ruiz
Calle 20 72-15 Manzana 23 Casa 2
Bogotá D.C.

NOTA Para tener certeza de la entrega de la correspondencia, es importante que la dirección esté muy clara y completa.

Si la dirección es un apartado, se escribe Apartado Aéreo, sin abreviar, y no se escribe la dirección.

EJEMPLO 4
Doctor
Pedro Nel Daza Daza
Jefe de Compras
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Quibdó, Chocó

12.7.6 Destino

Puede ser local, nacional o internacional. Se escribe con mayúscula inicial.

12.7.6.1 Local

Cuando el destino es dentro de la misma ciudad o municipio, se escribe este nombre en mayúscula inicial.

EJEMPLO DOCTOR
Pedro Nel Daza Daza
JEFE DE COMPRAS
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Melgar

12.7.6.2 Nacional

Cuando el destino es una ciudad o municipio dentro del país, se escribe éste nombre y el del departamento correspondiente, separados por coma (,) y con mayúscula inicial.

EJEMPLO Doctor
Pedro Nel Daza Daza
Jefe de Compras
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Tunja, Boyacá

NOTA Cuando las ciudades tienen denominaciones especiales, éstas se deben incluir, como el caso de Bogotá D.C. o México D.F.

12.7.6.3 Internacional

La información debe ir en el idioma oficial del destino o en inglés, a interlineación sencilla. El nombre del destinatario debe ir en mayúscula sostenida.

En cuanto a la dirección, se respeta la nomenclatura y los términos del país de destino tales como casilla, P.O Box, Postfach, entre otros.

El país de destino se escribe en el mismo renglón de la ciudad o municipio, o en el siguiente, dependiendo de la extensión de la información, en mayúscula inicial y preferiblemente en español, para asegurar su despacho.

EJEMPLO MR. RALPH GEERE, General Manager
IBM Internacional
22 Marion Avenue, Hartsdale
NEW YORK 10530
Estados Unidos de América

NOTA Para los sobres de ventanilla, la información debe ir completa en la carta.

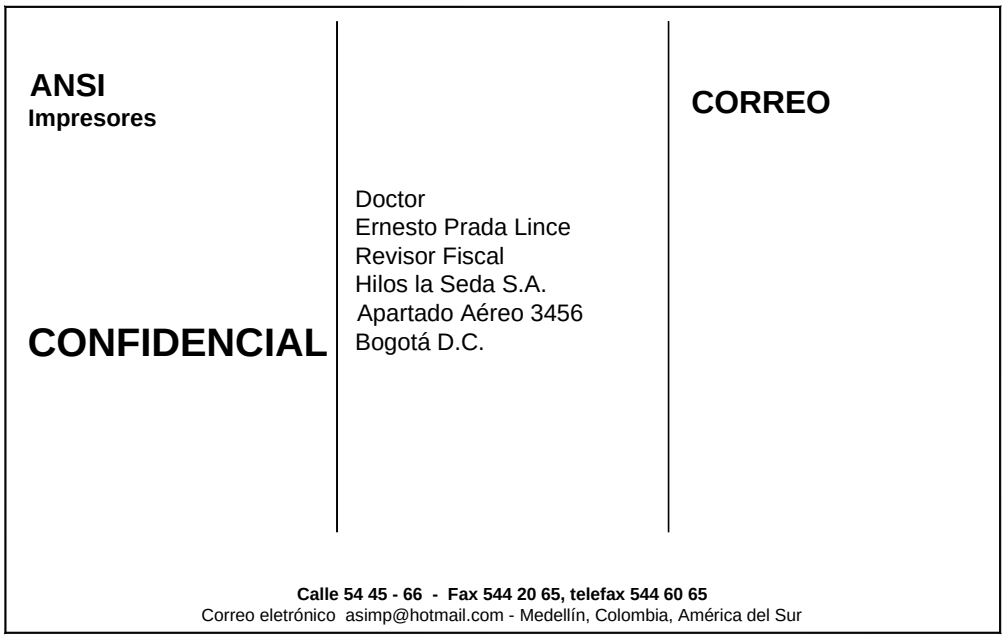


Figura 25. Ejemplo de distribución de los datos del sobre en tercios

13. MENSAJES ELECTRÓNICOS

El mensaje electrónico es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. Este medio se puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido, razón por la cual se recomienda tener en cuenta las disposiciones de esta guía para cada uno de estos casos. Para más información, véase el Anexo B (Informativo).

Para garantizar el éxito en el intercambio del correo electrónico, se presentan las siguientes sugerencias.

Se recomienda a las organizaciones que disponen de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentar su utilización y asignar responsabilidades con base en usuarios debidamente autorizados, para el manejo de correo tanto masivo como institucional.

NOTA Para efectos de acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales véase la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

13.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

Véase el numeral 5.1.

13.2 PARTES

De acuerdo con las plantillas que vienen definidas en la mayoría de los servicios de la Internet, a continuación se identifican las partes del correo electrónico.

13.2.1 Encabezamiento

13.2.1.1 De (*From*): informa a los receptores quién es el remitente del mensaje.

13.2.1.2 Para (*To*): indica la dirección del destinatario.

13.2.1.3 Asunto (*Subject*): es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje. Véase el numeral 4.5.5.

NOTA La fecha la suministra el servicio de correo electrónico.

13.3.2 Cuerpo del texto

Se recomienda que el saludo y la despedida sean como en una carta normal.

Se sugiere escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras).

Se aconseja incorporar una firma al final de cualquier mensaje, aunque sólo sea el nombre. También puede incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión, entre otros.

13.3 RECOMENDACIONES

13.3.1 Se recomienda no utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos.

NOTA El correo electrónico es para transmitir información, no se usa para resolver problemas complejos, ya que la comunicación y la retroalimentación son lentas y limitadas.

13.3.2 Se recomienda no participar en cadenas de mensajes.

NOTA Este tipo de mensajes consumen recursos de la red y del correo que son costosos y adicionalmente distraen del trabajo. Generalmente, este tipo de correos se usa para recoger direcciones electrónicas y para luego enviar mensajes de propaganda o de todo tipo (*spam*); también son muy usados para propagar virus.

13.3.3 Se recomienda utilizar las letras mayúsculas sólo en los casos necesarios, como lo recomienda el libro Ortografía de Real Academia Española.

13.3.4 Antes de contestar un mensaje individual o a través de una lista, se debería tener en cuenta lo que se va a contestar y lo que es imprescindible para entender el contexto del mensaje.

13.3.5 Se recomienda identificar claramente la persona a quien se enviará el correo. Es importante recordar que existen nombres parecidos u homónimos.

13.3.6 Se recomienda utilizar el campo con copia oculta (CCO), cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya múltiples direcciones, o cuando se envíen mensajes que incluyan muchas personas o grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y que después se utilicen para enviar correos basura.

13.3.8 Se deberían utilizar con prudencia las listas de direcciones. Se recomienda no enviar copias de correo electrónico a personas que no necesitan un mensaje determinado.

13.3.9 Se recomienda ser breve. Se sugiere pensar en el tiempo del destinatario y en los costos de la comunicación. Los mensajes deberían ser cortos y concisos.

13.3.10 Se debería tener cuidado con los archivos adjuntos; se recomienda no adjuntar archivos con virus o con un tamaño que no pueda recibir o descargar el destinatario.

13.3.11 Se recomienda no utilizar formatos o codificaciones propios de los mensajes, sino los compatibles con la Internet, porque hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo programa de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.

NOTA 1 Se recomienda tener el menor número posible de mensajes en la bandeja de entrada, para ello se sugiere crear carpetas personales. Estas carpetas se pueden organizar por temas, labores, proyectos, mensajes pendientes, años, entre otros.

NOTA 2 Cuando el software no reorganice el texto se sugiere dar formato al mismo, con una resolución del 75 % ciento del *zoom* para facilitar la impresión.

NOTA 3 Se recomienda tener conciencia de que el correo electrónico puede ser archivado y bajo ciertas circunstancias no ser confidencial.

NOTA 4 Se puede enviar correos masivos, a toda una comunidad como especie de circular.

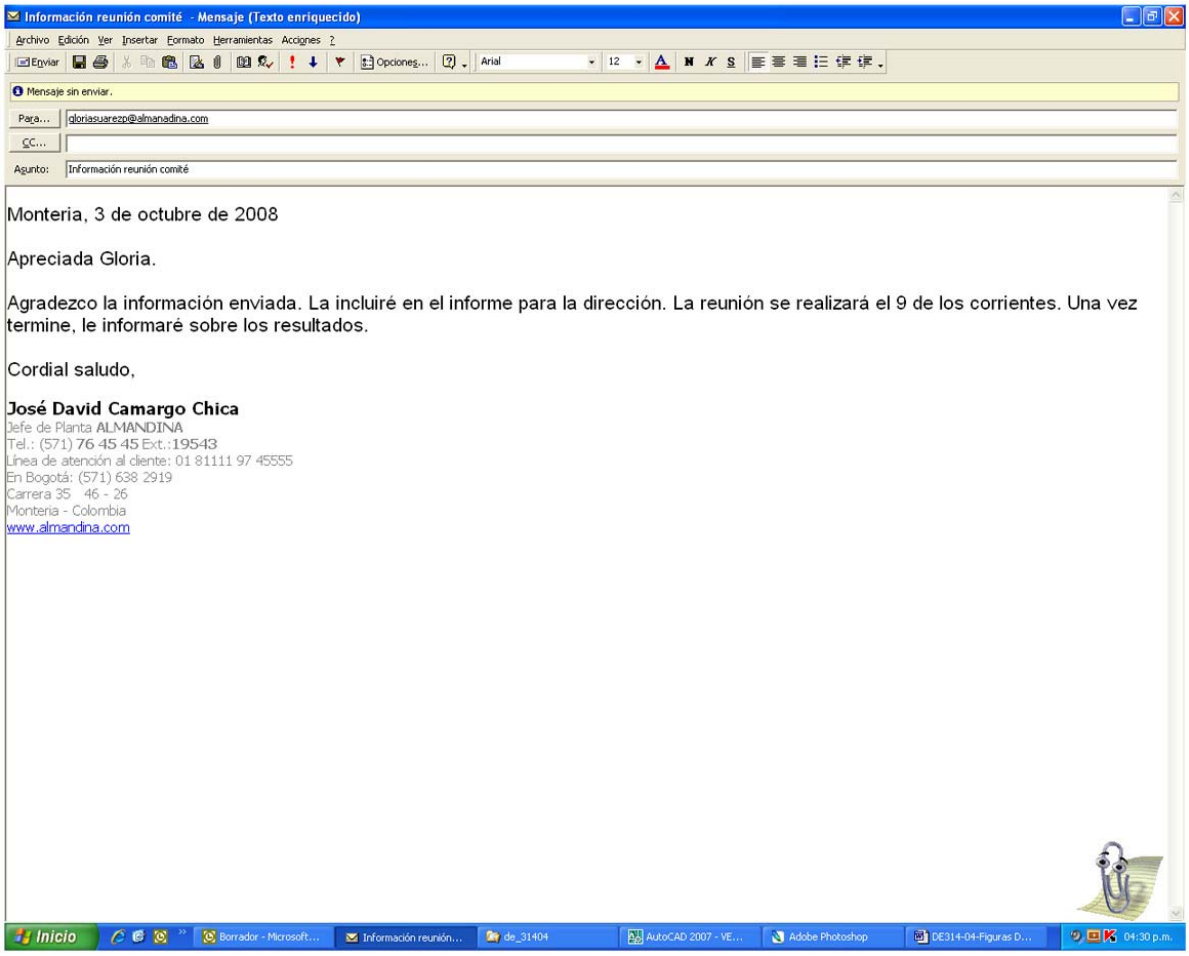


Figura 26. Ejemplo de correo electrónico

14. TARJETAS PROTOCOLARIAS

Estas tarjetas forman parte de las comunicaciones organizacionales escritas para el manejo de las relaciones públicas y de negocios. Proyectan no sólo la imagen corporativa, sino también la de los ejecutivos y de aquellas personas que manejan todo lo relacionado con oferta, venta de bienes y servicios.

14.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

La redacción y presentación de las tarjetas protocolarias varían de acuerdo con el objetivo que buscan. Para los detalles de su presentación véanse las Figuras 27 y 28.

NOTA Para la utilización de tamaños de papel, véase la NTC 1001 Papel, formatos.

14.1.1 Tarjetas de presentación

Buscan facilitar, a quien las recibe, tener la información para contactar al directivo o funcionario requerido.

Se recomienda incluir esta información:

a) logotipo de la organización (adaptado al tamaño de la tarjeta);

b) razón social completa con el acrónimo o sigla que lo representa;

c) nombres y apellidos completos del directivo o funcionario de la organización que va a utilizar la tarjeta;

d) cargo que desempeña, y

e) dirección, teléfonos fijos y móviles, telefax, apartado, correo electrónico, sitio web, si lo tiene, ciudad o municipio y país.

Para profesionales independientes, se recomienda incluir:

a) nombres y apellidos completos;

b) profesión y servicios que ofrece;

c) universidad de donde egresó;

d) dirección, consultorio u oficina, teléfonos fijo y móvil, telefax, apartado, correo electrónico, sitio web, en caso de tenerlos, y

e) ciudad o municipio y país.

14.1.2 Tarjetas de invitación

Se recomienda que las tarjetas de invitación organizacionales contengan:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización;

b) nombre completo del que invita;

c) título o texto impreso donde mencione el deseo de invitar y el motivo del acontecimiento;

d) dirección (cuando sea necesario, se recomienda incluir un mapa para la ubicación del sitio);

e) día, hora;

f) número de teléfono, y

g) de acuerdo con las necesidades del evento, se debería escribir la frase “Favor confirmar asistencia”.

14.1.3 Tarjetas de agradecimiento y felicitación

14.1.3.1 Las de agradecimiento incluyen mensajes que expresan gratitud. Su estilo requiere pertinencia de acuerdo con la ocasión y preferencias del remitente. Se recomienda que estas tarjetas contengan:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente;

b) nombres, apellidos y cargo de quien envía los agradecimientos;

c) texto del motivo del agradecimiento;

d) nombres, apellidos y cargo de la persona a quien se envía el agradecimiento, y

e) ciudad o municipio y fecha.

14.1.3.2 Las de felicitación sirven para expresar sentimientos corporativos y personales. Se aconseja que su texto o mensaje sea breve, coherente y cordial. Incluyen:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente;

b) nombres, apellidos y cargo de quien envía la felicitación;

c) texto o motivo de la felicitación;

d) nombre completo de la persona a quien se envía la felicitación, y

e) ciudad o municipio y fecha.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR

El Consejo Directivo, la Rectoría, el Cuerpo Docente, Discente y Administrativo, se complacen en invitar a usted al acto solemne presidido por el Ministro de Educación Nacional, el señor Gobernador de Cundinamarca y el señor Alcalde Mayor de Bogotá, con el cual se celebrará la acreditación de sus programas tecnológicos y profesionales.

Fecha: jueves, 22 de octubre de 2009
Hora: 09:00 horas
Lugar: Aula Máxima de la Sede Principal, calle 28 6 - 02

Favor conformar asistencia al teléfono 250 63 98

Bogotá D.C., 15 de septiembre de 2009

Figura 27. Ejemplo de tarjeta de invitación

COMPUTEX LTDA.

*Señor **MANUEL LÓPEZ ROA,** las buenas noticias de su promoción nos alegran a todos en el Departamento de Ventas El personal de Crédito y Cobranzas se une para desearle prosperidad y muchos éxitos.*

Después de años de dedicación, empeño y tesón, merece la Gerencia. Computes Ltda. estará en excelentes manos. Lo felicitamos sinceramente.

Con gran aprecio,

Luisa Yépez Luna
Directora

Manizales, 17 de octubre de 2009

Figura 28. Ejemplo de tarjeta de felicitación

ANEXO A
(Informativo)

A.1 TRATAMIENTO, SALUDO Y DESPEDIDA

NOTA Los títulos y cargos correspondientes a damas se escriben como lo establece la Real Academia de la Lengua.

A.1.1 Tratamiento

El tratamiento de cortesía o título académico se escribe con mayúscula inicial.

EJEMPLOS Señor
Señora
Doctor
Doctora
Licenciado
Ingeniero
Ingeniera
Economista, entre otros.

Para muchos cargos se presentan denominaciones femeninas y profesionales.

EJEMPLOS

Cargos	**Títulos Profesionales**
Alcaldesa	Abogada
Asistente Administrativa	Administradora de Negocios
Consulesa	Administradora de Empresas
Decana	Arquitecta
Gerenta	Bacterióloga
Gobernadora	Bióloga Marina
Jueza	Comunicadora Social
Jefa	Contadora Pública
Ministra	Geóloga
Presidenta	Física Nuclear
Rectora	Ingeniera
Revisora Fiscal	Médica
Secretaria General	Microbióloga
Subgerenta	Odontóloga
Tesorera	Socióloga
Vicepresidenta	Trabajadora Social
Vicerrectora	Diseñadora Textil

Cuando estos títulos y cargos forman parte de un texto, se escriben con minúscula, porque se convierten en sustantivos comunes.

EJEMPLOS Vendrá la ingeniera Alicia Vargas
El diseño de la presentación se encargará a la jefa de ventas

A.1.2 SALUDO

Se utiliza precedido del título: para las damas, el nombre sencillo o compuesto, según aparece en el destinatario; para los caballeros, los apellidos. Si el saludo es breve y finaliza en dos puntos, se recomienda la despedida seguida de coma; si el saludo es extenso, se recomienda que la despedida termine en punto.

EJEMPLOS Apreciado señor Botero García:
Respetada ingeniera Gloria María:
Señora ministra:
Cordial saludo, señor Martínez Orjuela:

NOTA El uso de Estimado o Apreciado señor se hace solamente para personas de confianza.

En el caso de los memorandos y las circulares, en los cuales se incluye el saludo, se presentan lo siguientes ejemplos.

EJEMPLOS

Para memorando

- Con agrado la saludo e informo que...
- Tengo el gusto de saludarla y...
- Con saludo cordial adjuntamos...

Para circular

- Con nuestro cordial saludo, les solicitamos...
- Cordial saludo señores y les comunicamos...
- Los saludamos y confirmamos que...

El saludo como parte inicial del texto se escribe a dos interlíneas libres después del asunto.

EJEMPLOS Tenemos el gusto de saludarla, ingeniera Lucía, y de cuerdo con...
Con agrado lo saludamos, señor Suárez, y le comunicamos...
Respetuosamente lo saludamos y confirmamos...
Con nuestro cordial saludo, adjuntamos...

A.1.3 Despedida

Expresión de cortesía que se presenta en dos alternativas. Existen despedidas breves seguidas de coma (,).

EJEMPLOS Atentamente,
Cordialmente,
Sinceramente,
Respetuosamente,

También se presentan despedidas con frase de cortesía terminada en punto (.).

EJEMPLOS Agradecemos su gentil colaboración.
Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta antes de cuatro días.
Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.
Para nosotros es un gusto servirle.
Hasta una nueva comunicación.

A.2 USO DE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

Los nombres propios de personas, lugares, organizaciones, nombres de cargos y dependencias se escriben con mayúscula inicial.

En español se escriben con minúscula los días, los meses, los puntos cardinales y las estaciones del año, excepto después de punto y al comienzo de párrafo.

Para mayor información sobre el uso de mayúsculas y minúsculas, consultar Ortografía de la Lengua Española, de la Real Academia Española. Igualmente, se deben tildar todas las vocales escritas en mayúscula sostenida, cuando así lo requieran, según lo establece esta publicación.

A.3 ESCRITURA DE FECHAS, HORA Y NÚMEROS

A.3.1 Fechas y hora

A.3.1.1 Años

Los números de cuatro cifras que representan años no se separan con espacio ni con punto.

EJEMPLOS Año 2009
Año 2010
Año 2100

A.3.1.2 Fechas completas

Cuando dentro de un texto o documento se escribe la fecha completa, se representa en orden de día, mes y año. Los nueve primeros días de cada mes se escriben sin escribir cero antes.

EJEMPLOS 1 de enero de 2009
3 de marzo de 2009
5 de abril de 2009
9 de agosto de 2009
La reunión se realizará el 2 de julio de 2009
La visita se programó para el 21 de agosto de 2009

A.3.1.3 Fechas abreviadas

Cuando se escriben en forma numérica abreviada, se representan en orden de año, mes y día. El año siempre debe ir con los cuatro dígitos para identificar el siglo en el cual se generó el documento.

Las fechas abreviadas sólo se utilizan para indicar el momento en que se recibe el documento, también en formatos contables y financieros.

EJEMPLO 2009-04-28

A.3.1.4 Hora

La hora del día está basada en el sistema internacional de 24 horas y después de la cifra se escribe la palabra horas.

EJEMPLO La reunión del Comité 188 será a las 08:30 horas
El refrigerio se sirve a las 15:30 horas

A continuación se presentan las equivalencias horarias:

Tabla A.1 Equivalencias horarias

Mañana		Tarde y noche	
00:01	Un minuto después de la media noche	13:00	horas (una de la tarde)
00:30	30 minutos después de la media noche	14:00	horas (dos de la tarde)
01:00	las 01:00 horas (una de la mañana)	15:00	horas (tres de la tarde)
02:00	las 02:00 horas (dos de la mañana)	16:00	horas (cuatro de la tarde)
03:00	las 03:00 horas (tres de la mañana)	17:00	horas (cinco de la tarde)
04:00	las 04:00 horas (cuatro de la mañana)	18:00	horas (seis de la tarde)
05:00	las 05:00 horas (cinco de la mañana)	19:00	horas (siete de la noche)
06:00	las 06:00 horas (seis de la mañana)	20:00	horas (ocho de la noche)
07:00	las 07:00 horas (siete de la mañana)	21:00	horas (nueve de la noche)
08:00	las 08:00 horas (ocho de la mañana)	22:00	horas (diez de la noche)
09:00	las 09:00 horas (nueve de la mañana)	23:00	horas (once de la noche)
10:00	las 10:00 horas (10 de la mañana)	24:00	horas (doce de la noche o medianoche)
11:00	las 11:00 horas (11 de la mañana)		
12:00	las 12:00 horas (12 del día o medio día)		

NOTA Para ampliar la escritura de cifras en general, véanse la NTC 1034 y la NTC 1000.

A.3.2 Cantidades, cifras y otras expresiones numéricas

Las cantidades dentro de un texto del uno al nueve se escriben en letras y del 10 en adelante, en cifras.

EJEMPLO Enviamos dos folletos con un total de nueve hojas cada uno.

Cuando estos números forman parte de un rango, de un grupo o serie, se escriben en cifras.

EJEMPLO La población que se va a evaluar comprende dos grupos: niños entre los 8 y 12 años; jóvenes entre los 13 y 18 años.

A.3.2.1 Cantidades en letras

Cuando sea necesario expresar cantidades en letras, se tiene en cuenta que desde el dieciséis al veintinueve se escribe una sola palabra y del treinta y uno en adelante se escriben en tres palabras.

EJEMPLOS

16	Dieciséis	31	treinta y uno
17	Diecisiete	32	treinta y dos
18	Dieciocho	33	treinta y tres
19	Diecinueve	34	treinta y cuatro
20	Veinte	35	treinta y cinco
21	Veintiuno	36	treinta y seis
22	Veintidós	37	treinta y siete
23	Veintitrés	38	treinta y ocho
24	Veinticuatro	39	treinta y nueve
25	Veinticinco	40	Cuarenta
26	Veintiséis	41	cuarenta y uno
27	Veintisiete	42	cuarenta y dos
28	Veintiocho	43	cuarenta y tres
29	Veintinueve	44	cuarenta y cuatro
30	Treinta	45	cuarenta y cinco

A.3.2.2 Cifras que representan dinero

Las unidades de mil se separan con puntos. Los decimales se separan con coma. Se recomienda tener presente la NTC 1000 para la escritura de números.

EJEMPLO 1 760.400,00
843,50

No es necesario escribir la palabra pesos.

No se deja espacio entre el signo pesos y los números.

En el caso de documentos jurídicos, las cifras se escriben en números y luego en letras.

EJEMPLO $35.000.000,00 (Treinta y cinco millones)

NOTA Para más información sobre reglas de escritura de números y cifras, véase el Diccionario Panhispánico de Dudas, página 461 y ss.

A.3.2.3 Cifras en documentos legales

Siempre deben escribirse los números en letras y en cifras. La cifra se debe expresar, primero en números y luego en letras que se escriben entre paréntesis; lo cual debe conservarse a través de todo el documento.

EJEMPLOS $1.500,80 (Un mil quinientos pesos con 80 centavos)
4,50 m (Cuatro metros con cincuenta centímetros)

A.3.3 Otras expresiones numéricas

A.3.3.1 Números telefónicos

Al escribirlos se separan por grupos y con espacios; el indicativo debe ir entre paréntesis.

EJEMPLOS	Teléfono	(91) 250 20 39
	Celular o móvil	312 816 73 80

A.3.3.2 Documentos de identificación

Las series de números de los documentos de identificación se escriben separando las cifras en grupos.

EJEMPLOS	Cédula de Ciudadanía	C.C. 32.401.285
	Cédula de Extranjería	C.E. 22.304.544
	Registro Único Tributario	RUT 32.401.285-1
	Número Identificación Tributaria	NIT 850.210.636-1
	Pasaporte	KL 450500 expedido en Bogotá D.C.

A.3.3.3 Grados, porcentajes y proporciones

Siempre se utilizan las cifras, aunque sean menores de 10.

EJEMPLOS	Para grados:	5º
	Para porcentaje:	8 %
	Para escala	1:1000

A.3.3.4 Unidades de medida

Al escribir un valor numérico con el símbolo de una unidad de medida, éstos se separan por un espacio en blanco. Después de un símbolo no debe escribirse signo de puntuación, salvo por regla ortográfica; en cuyo caso se deja un espacio que separa al símbolo del signo de puntuación.

EJEMPLOS 1 m, 1 g, 1 cm

Tabla A.2 Ejemplos de medidas y símbolos

Unidad de medida	Símbolo	Unidad de medida	Símbolo	Unidad de medida	Símbolo	Unidad de Medida	Símbolo
Metro lineal	M	kilómetro	km	hectómetro	Hm	tonelada	T
Metro cuadrado	m^2	decímetro	dm	decámetro	Dm	gramo	G
Metro cúbico	m^3	centímetro	cm	kilogramo	kg	miligramo	Mg
		milímetro	mm				

NOTA Para esta información, véase la NTC 1000.

A.4 PLEGADO DE LOS DOCUMENTOS

Se recomienda no doblar los documentos para evitar que con el tiempo se borre parte del texto. En caso de utilizar sobres, se recomienda tener en cuenta que el doblez es diferente, según se trate de guardar el documento en sobre rectangular, sobre con ventanilla, sobre tamaños carta u oficio.

A.4.1 Documentos de un solo folio

A.4.1.1 Para sobre rectangular

Se lleva el borde inferior de la hoja hasta aproximadamente tres o cuatro centímetros arriba de la mitad del papel, se efectúa el primer doblez y se trae el borde superior de la hoja hacia abajo para hacer el último doblez. Se inserta el documento en el sobre, de forma que al extraerlo quede en posición de lectura.

A.4.1.2 Para sobre con ventanilla

Se hace de acuerdo con las dimensiones del sobre que emplee cada organización, teniendo cuidado de que se puedan leer todos los datos del destinatario.

A.4.2 Documentos con más de dos folios

Cuando el documento consta de más de dos folios, se recomienda no utilizar sobre rectangular. Lo más conveniente es utilizar el sobre de manila carta u oficio, dependiendo del tamaño y cantidad de folios de los documentos que se van a enviar.

ANEXO B
(Informativo)

SOPORTES, TINTAS, MEDIOS DE ALMACENAMIENTO, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN

B.1 SOPORTES, ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

Cada organización es responsable por la adecuada presentación, almacenamiento y conservación de los documentos y la información que genera y para ello deben incluir en sus programas de gestión de documentos e instructivos internos, las pautas que aseguren la proyección de la imagen corporativa y la integridad de la información desde el momento de su producción.

Los avances tecnológicos permiten todo tipo de soportes electrónicos y digitales, cuyo manejo también requiere de cuidado especial; pero el papel continúa siendo el soporte más utilizado y se recomienda adoptar las normas relativas a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como:

- NTC 4436, Papel para documentos de archivo, requisitos para la permanencia y durabilidad.

  En lo que se refiere al papel, se recomienda utilizarlo con gramaje entre 75 gramos y 90 gramos (g/m^1), libre de acidez para evitar que con el tiempo tome color amarillento. Se recomienda, especialmente, que las actas, informes y documentos históricos se impriman sobre este tipo de papel y que su almacenamiento sea en carpetas y cajas cuyo material no presente acidez que afecte la conservación de los textos.

- NTC 2676 aplicable a soportes digitales según “características dimensionales, físicas y magnéticas.” Se recomienda seguir las instrucciones dadas por los fabricantes de todo tipo de soportes electrónicos y digitales; cuidando que la recuperación, copiado y reproducción estén libres de virus informáticos y que la producción de backups se adapten correctamente.

B.2 TINTAS

Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al papel.

Para las firmas se recomienda no utilizar estilógrafo de tinta mojada y menos de color, ya que ésta puede traspasar al otro lado del papel o presentar acidez que lo rompe con el tiempo. Se recomienda firmar los documentos con tinta seca negra de excelente calidad, no soluble a la humedad o al agua.

B.3 MEDIOS DE DIFUSIÓN

B.3.1 Vía fax

Cada organización es responsable del manejo adecuado de este equipo cuyo propósito es agilizar el envío de documentos.

Cuando se utiliza papel químico (papel térmico) para la impresión de los faxes, se recomienda reproducirlos o fotocopiarlos sobre papel que garantice su permanencia y durabilidad. Este papel contiene demasiada acidez y la luz, el calor y la manipulación borran los caracteres impresos en él. Además, transmite acidez a los demás documentos y los pone amarillos.

ANEXO C
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Consejo Directivo. Acuerdo 060, por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Bogotá D.C., 30 de octubre de 2001.

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Guía del servicio mercantil. Guía para la elaboración de actas de sociedades. nro. 19. Bogotá, julio de 2004. copia.

CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto Ley 410 de 1971. Bogotá, Legis.

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 527 DE 1999 (agosto 18), por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 43.673, de 21 de agosto de 1999.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Decreto 1145 DE 2004 (abril 14) Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP. Diario Oficial No. 45.520, de 15 de abril de 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana 2676. Elementos de informática. Cartuchos de disco flexible de 90 mm (3,5 pulgadas). Características dimensionales, físicas y magnéticas. Bogotá. 37 p.

Norma Técnica Colombiana 4436. Información y documentación. Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad. Bogotá. 5 p.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Correspondencia comercial. ICFES, Programa Educación a Distancia.

ROJAS R., Demóstenes. Redacción comercial estructurada. Tercera edición. McGraw-Hill. Bogotá. 1990.

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Circular D-001/91. Bogotá: 1991.