

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 1 de 24

1. OBJETIVO

Establecer directrices, para la elaboración de los diferentes tipos de documentos generados por la Fundación Universitaria Católica del Sur, teniendo en cuenta: un orden, estilo y presentación acorde a los protocolos organizacionales para la producción de documentos, que permita proyectar una adecuada imagen corporativa.


2. ALCANCE

Aplica para todas las áreas y/o procesos de la Fundación Universidad Católica del Sur.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **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.
- **Certificado:** documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.
- **Circular:** comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente. Se emiten por dependencia y cada una llevará su consecutivo.
- **Constancia:** documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.
- **Despedida:** palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.
- **Destinatario:** persona a quien va dirigida la comunicación.
- **Documento:** información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado
- **Encabezado:** título de la comunicación que se realiza. Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
- **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.
- **Información:** dato que informa acerca de algo.
- **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.
- **Interlínea:** distancia vertical entre dos renglones.
- **Interlínea libre:** renglón sin escritura.
- **Introducción:** escrito, como preámbulo, que expone brevemente el contenido, el alcance y objetivos del informe extenso.
- **Líneas especiales:** línea de anexos, copia e identificación del transcriptor.
- **Soporte:** medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 2 de 24

- **Zona:** espacio predeterminado para ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES

Todos los documentos que se presentan en este instructivo, se deben imprimir por ambas caras de la hoja en papel bond de 90 gramos, en papel membreteado. Cuando su entrega es electrónica debe enviarse en formato PDF.

4.1.1. Zonas

4.1.1.1 Zona 1

Espacio destinado para el membrete que incluye: Razón social, sigla o acrónimo, logotipo, resolución de reconocimiento de personería jurídica como institución de educación superior, lema. Las medidas desde el borde superior de la hoja 3,5 cm. Esta parte ya se encuentra definida en el papel membreteado.

4.1.1.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de dirección, teléfono, correo electrónico, lugar de origen y país y sitio web, número de identificación tributaria (NIT). Las medidas desde el borde inferior de la hoja 3 cm. Esta parte ya se encuentra definida en el papel membreteado.

4.1.1.3 Zona 3

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

4.1.2 Márgenes

Superior 3 cm
Inferior 2 cm
Lateral izquierdo 2,5 cm
Lateral derecho 2,5 cm

4.1.3 Estilo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 3 de 24

Para efectos de la distribución del contenido de la comunicación, se ha definido usar el siguiente estilo:

Bloque extremo: Todas las líneas parten del margen izquierdo.

4.1.4 Fuente y Tipo de Letra

El tipo de letra a usar es Tahoma 11. Solo se debe usar negrilla en los nombres de destinatarios y remitentes.

4.2 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

4.2.1 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.

4.2.2 Código

Identifica la dependencia de donde proviene la comunicación y el tipo de documento (aplica para oficios y circulares). El código se compone de tres letras que identifican la dependencia, seguido por un guion, seguido por la identificación de tipo de documento, seguido por un guion, seguido por el año, separado por un guion y seguido por el consecutivo en el que van tres dígitos iniciando con 001. Cada año, se reiniciará el consecutivo.

DEPENDENCIA	CODIGO
Rectoría	REC
Vicerrectoría administrativa y financiera	VAF
Vicerrectoría académica y de extensión	VAE
Vicerrectoría de proyección social y bienestar	VPS
Vicerrectoría de Investigación, Innovación, Creación Artística y Cultural.	VII
Coordinación de Talento Humano	CTH
Coordinación Contable y financiera	CCF
Secretaría General	SCG
Coordinación de Proyección Social e Internacionalización	CPS
Coordinación de Pastoral y Bienestar.	CPB

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 4 de 24

Unidad de registro, control académico y documentación	URD
Coordinación de Egresados.	CEG
Planeación y desarrollo institucional	OPD
Sistema de información y comunicación	OSI
Sistema interno de aseguramiento de la calidad	OSC
Administración de servicios de salud	ASS
Enfermería	ENF
Capellanía	CPA

TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO
Circular Interna	CI
Circular Externa	CE
Oficio	OF

Ejemplo: La codificación de oficio/carta enviado desde rectoría sería **REC-OF-2021**

4.2.3 Cuerpo o texto

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

4.2.4 Líneas especiales

Si se requieren las líneas especiales, escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño 9, letra menor al utilizado en el texto.

Anexos, copias, proyectó, revisó, aprobó, se ubica a interlineado sencillo, sin abreviar y alineado.

4.2.4.1 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).

4.2.4.2 Copia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 5 de 24

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

4.2.4.3 Identificación del proyectó, revisó, aprobó 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 o proyección, revisión y aprobación, cuando sea necesario.

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

EJEMPLO Proyectó: Juan Carlos López Mendieta
Revisó: Angélica María Martínez
Aprobó: Pepito Pérez

4.2.5 Número de copias

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaria	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 6 de 24

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, responsabilidad social, eficiencia y eficacia establecidos por ésta.

4.2.6 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.

4.3 OFICIOS

Las cartas u oficios internos y externos se elaborarán en formato carta, oficio, con logo, membrete y pie de página. Estos elementos deberán estar en todas las hojas.

4.3.1 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
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

4.3.2 Utilización del oficio

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
- Hacer llamados de atención, entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 7 de 24

4.3.3 Partes del oficio

4.3.3.1 Código

Escribirlo a una interlínea libre cuando el papel tiene el logotipo o membrete, según el estilo.

4.3.3.2 Lugar de origen y fecha de elaboración

Escribir estos datos a dos interlíneas libres del código y en forma completa en orden de: nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin puntos).

4.3.3.3 Destinatario

A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, dejar dos 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 destinatario específico. Si no es posible obtener el nombre, se envía a la dependencia, entidad u oficina responsable.

Está conformado por los siguientes componentes:

- **Denominación o título académico**

Se debe utilizar mayúscula inicial.

- **Nombre del destinatario**

Se ubica a una interlínea seguida de la denominación, con mayúscula sostenida y negrilla; de preferencia se escriben los dos apellidos.

- **Cargo**

Se ubica a una interlínea seguida del nombre del destinatario. Se debe escribir con mayúscula inicial. Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas para guardar proporción visual con los otros datos.

- **Organización o empresa**

Se escribe a una interlínea seguida del cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, sigla o acrónimo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 8 de 24

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 la denominación 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.

4.3.3.4 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 teléfono, el fax o el correo electrónico. No se utilizan abreviaturas. A una interlínea seguida del nombre de la organización o empresa.

Cuando la dirección contiene información complementaria como bloque, interior, apartamento, entre otros, para su designación se recomienda escribir la palabra completa.

4.3.3.5 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. A una interlínea seguida de la dirección.

4.3.3.6 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. A una interlínea seguida de la dirección.

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 Señor
 MICHEL MAURIAC
 Président-Directeur Général
 AMSDE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 9 de 24

26 Avenue de Verdun
33089 Bordeaux-Cedex
Francia

4.3.3.7 Asunto

Se escribe la palabra asunto, con mayúscula inicial y negrilla, seguida de dos puntos. Se debe escribir 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.

4.3.3.8 Saludo

Como saludo independiente, se escribe a dos interlíneas libres después del asunto. Si se desea utilizar los saludos más usuales.

4.3.3.9 Texto

Comienza a 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 4.2.3.

4.3.3.10 Despedida

Se escribe a dos interlíneas libres del texto.

4.3.3.11 Remitente y firmas responsables

Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa a tres interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y negrilla; de preferencia se escriben los dos apellidos y el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar, y seguido a este nombre de la Institución, con mayúscula inicial.


La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente.

4.3.3.12 Líneas especiales

Si se requieren las líneas especiales, escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño 9, siguiendo las recomendaciones del punto 4.2.4 de este documento.

4.3.4 Páginas subsiguientes

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 10 de 24

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.

4.4 CIRCULARES

Comunicaciones escritas de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico o general de trabajadores, de la Fundación Universitaria Católica del Sur, y emitida por una dependencia.

Las únicas dependencias que pueden emitir circulares son:

- Rectoría
- Vicerrectorías
- Oficinas asesoras
- Secretaría general
- Coordinación de talento humano

4.4.1 Características de Redacción y Presentación

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

La circular se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas 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
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión

4.4.2 Partes de la circular

4.4.2.1 Encabezado

A una interlínea libre de la Zona 1 se escribe la palabra circular, en mayúscula sostenida, negrilla y centrada, acompañada por el consecutivo que la identifica, que será de manejo de cada dependencia. El consecutivo estará compuesto por dos dígitos y cada año iniciará en 01.

• Código

Se recomienda escribirlo a dos interlíneas libres del encabezado.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 11 de 24

- **Lugar de origen y fecha de elaboración**

Se recomienda escribirlo a dos interlíneas libres del código.

- **Encabezamiento y destinatarios**

A dos interlíneas libres de la fecha, se escribe la palabra PARA, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos y del grupo destinatario de la circular y su ubicación. A una interlínea libre se escribe la palabra DE, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos y seguida de la dependencia que la emite.

- **Asunto**

Se escribe la palabra asunto, con mayúscula sostenida, seguida de dos puntos. Se debe escribir a una interlínea libre, a partir del último dato del remitente. 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.

4.4.2.2 Saludo

Se incluye en el inicio del texto. Véase el Anexo Informativo.

4.4.2.3 Texto

Se inicia a tres interlíneas libres del asunto. Se escribe a interlineado sencillo y cada párrafo se separa del anterior con una interlínea libre.

4.4.2.4 Despedida

Se escribe de a dos interlíneas libres del texto. Véase el Anexo Informativo.

4.4.2.5 Remitente y firmas responsables

Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa a tres interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y negrilla; de preferencia se escriben los dos apellidos y el cargo se escribe en la interlínea siguiente con mayúscula inicial sin centrar, y seguido a este el nombre de la Institución, con mayúscula inicial.

La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente.

4.4.2.6 Líneas especiales

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 12 de 24

Si se requieren las líneas especiales, escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño 9, siguiendo las recomendaciones del punto 4.2.4 de este documento.

4.5 CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS

Las únicas dependencias que pueden emitir certificados y constancias son:

- Rectoría
- Vicerrectoría Administrativa y financiera
- Vicerrectoría Académica
- Secretaria general
- Coordinación de talento humano
- Contabilidad (cuando así lo requiera la DIAN)

4.5.1 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, entre otros.). Certifican algo que ya ha sucedido.

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

- Calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos
- Becas, donaciones, exenciones, créditos, paz y salvos

4.5.2 Constancias


La constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal. Se da constancia cuando algo está en curso.

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
- Calificaciones obtenidas
- Estudio
- Valores de Matricula
- Entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaria	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 13 de 24

4.5.3 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:

- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa
- Usar un tratamiento impersonal, respetuoso y cortés
- Emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión
- Suministrar la información en forma personalizada
- Expedir siempre en original.

4.5.4 Partes de las Constancias o Certificados

4.5.4.1 Cargo

El cargo de la persona responsable, se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos él o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia de cinco interlíneas libres después debajo de la Zona 1.

EJEMPLO LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

4.5.4.2 Identificación del documento

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

4.5.4.3 Texto

Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción Que, escrita en mayúscula inicial, a tres interlíneas libres.

En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida, negrilla y el tipo y 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 interlínea, según la extensión del texto.

4.5.4.4 Lugar de origen y fecha de elaboración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 14 de 24

Va al final del texto. En cualquier caso, se escribe a dos interlíneas libres del texto que lo precede. Escribir estos datos en forma completa en orden de: nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin puntos).

EJEMPLO Dada en San Juan de Pasto, a los 4 (cuatro) días del mes de abril de 2021 (dos mil veintiuno).

4.5.4.5 Despedida

Se escribe a dos interlíneas libres del texto. Véase el Anexo Informativo.

4.5.4.6 Remitente y firmas responsables

Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa a tres interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y negrilla; de preferencia se escriben los dos apellidos y el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar, y seguido a este, el nombre de la Institución con mayúscula inicial.

La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente.

4.6 MENSAJES O CORREOS 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, 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.

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.

4.6.1 Partes del Correo Electrónico

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.

4.6.1.1 Encabezamiento

- De (From): Informa a los receptores quién es el remitente del mensaje.
- Para (To): Indica la dirección del destinatario.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 15 de 24

- 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.

4.6.1.2 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.

Debe incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono, correo electrónico, página web, dirección.

4.6.2 Recomendaciones

- 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.

- 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.

- Utilizar las letras mayúsculas sólo en los casos necesarios, como lo recomienda el libro Ortografía de Real Academia Española.
- 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.
- Se recomienda identificar claramente la persona a quien se enviará el correo. Es importante recordar que existen nombres parecidos u homónimos.
- 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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 16 de 24

grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y así cumplir con lo establecido en la política de Protección de Datos Personales

- 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.
- 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.
- 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, así como equivocados, en caso dado de enviar por error un adjunto se debe informar y solicitar su eliminación, no transferencia, difusión y destrucción inmediata, manifestando que por error involuntario fue enviado a destinatario o archivo equivocado.
- 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.

4.7 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 trabajadores.

4.7.1 Características de la Redacción y la Presentación

La redacción y presentación de las tarjetas protocolarias varían de acuerdo con el objetivo que buscan.

4.7.2 Tarjetas de presentación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 17 de 24

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

Debe incluir esta información:

- Logotipo de la organización (adaptado al tamaño de la tarjeta)
- Razón social completa con el acrónimo o sigla que lo representa
- Nombres y Apellidos completos del directivo o funcionario de la organización que va a utilizar la tarjeta
- Cargo que desempeña
- Fecha

4.7.3 Tarjetas de invitación

Se recomienda que las tarjetas de invitación organizacionales contengan:

- Logotipo, escudo o nombre de la organización
- Nombre completo del que invita
- Título o texto impreso donde mencione el deseo de invitar y el motivo del acontecimiento
- Dirección (cuando sea necesario, se recomienda incluir un mapa para la ubicación del sitio, día, hora)
- Número de teléfono, y de acuerdo con las necesidades del evento, se debería escribir la frase "Favor confirmar asistencia".

4.7.4 Tarjetas de agradecimiento, felicitación y condolencias.

4.7.4.1 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:

- Logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente
- Nombres, apellidos y cargo de quien envía los agradecimientos
- Texto del motivo del agradecimiento
- Nombres, apellidos y cargo de la persona a quien se envía el agradecimiento
- Ciudad o municipio y fecha.

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

Incluyen:

- Logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente
- Nombres, apellidos y cargo de quien envía la felicitación o el nombre de la Institución
- Texto o motivo de la felicitación
- Nombre completo de la persona a quien se envía la felicitación
- Ciudad o municipio y fecha

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 18 de 24

- 4.7.4.3** Las de condolencias sirven para expresar sentimientos de pena o tristeza por el fallecimiento de una persona. Se aconseja que su texto o mensaje sea breve, coherente, sentido y cordial.

Incluyen:

- Logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente
- Nombres, apellidos y cargo de quien envía las condolencias o el nombre de la Institución
- Nombre completo de la persona fallecida
- Nombre completo de la persona a quien se envía las condolencias
- Ciudad o municipio y fecha

4.8 ANEXO INFORMATIVO

4.8.1 Tratamiento

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

EJEMPLOS Señor
 Señora
 Doctor
 Doctora
 Ingeniero
 Ingeniera

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

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

4.8.2 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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 19 de 24

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 Appreciado 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 acuerdo con...
 Con agrado lo saludamos, señor Suárez, y le comunicamos...
 Respetuosamente lo saludamos y confirmamos...
 Con nuestro cordial saludo, adjuntamos...

4.8.3 Despedida

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

EJEMPLOS Atentamente,
 Cordialmente,
 Sinceramente,
 Respetuosamente,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 20 de 24

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.

4.8.4 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.

4.8.5 Escritura de fechas, hora y números

4.8.5.1 Fecha y hora

- Años**

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

EJEMPLO Año 2009

- 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
 La reunión se realizará el 2 de julio de 2009

- Fechas abreviadas**

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 21 de 24

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

EJEMPLO 28-04-2009.

- **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

- **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.

- **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
25 Veinticinco 40 Cuarenta

- **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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 22 de 24

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.

• 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)

• Otras expresiones numéricas

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

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.

Grados, porcentajes y proporciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 23 de 24

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

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

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

4.8.6 Plegado de 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.

4.9.7 Soportes, tintas, medios de almacenamiento, difusión y conservación

La Fundación Universitaria Católica del Sur, 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/m²), 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. Así mismo, los documentos impresos en papel químico, deben fotocoparse a fin de evitar que con el tiempo la información se borre.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaría	Directora SIAC	Comité de Calidad

	INSTRUCTIVO PRODUCCIÓN DOCUMENTAL		
	CÓDIGO: I-GDC001	VERSIÓN: 01	FECHA: 05-08-2021

Página 24 de 24

- 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.

• **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.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GTC- 185: Guía Técnica Colombiana de Documentación Organizacional

6. IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
01	05-08-2021	Creación del instructivo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Secretaria	Directora SIAC	Comité de Calidad