

**DOCUMENTACIÓN  
COMERCIAL  
EXTERNA**

# DOCUMENTACIÓN COMERCIAL EXTERNA

Actualizado por:

**ROSA STELLA CASTILLO RODRÍGUEZ**

Formadora del Área de Secretariado



**INSTITUTO COLOMBIANO DE APRENDIZAJE  
“INCAP”**

**Programas Técnicos Laborales en  
Secretariado Ejecutivo  
Auxiliar Administrativo**

**EL SIGUIENTE MATERIAL SE PREPARÓ CON FINES Estrictamente Académicos, de acuerdo con el Artículo 32 de la Ley 23 de 1982, cuyo texto es el siguiente:**

**ARTÍCULO 32:**

“Es permitido utilizar obras literarias, artísticas o parte de ellas, a título de ilustración en obras destinadas a la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones o radiodifusiones, o grabaciones sonoras o visuales, dentro de los límites justificados por el fin propuesto, o comunicar con propósito de enseñanza la obra radiodifundida para fines escolares, educativos, universitarios y de formación personal sin fines de lucro, con la obligación de mencionar el nombre del autor y el título de las obras utilizadas”.

**Documentación Comercial Externa**  
Instituto Colombiano de Aprendizaje

**Elaborado por:**  
**Rosa Stella Castillo Rodríguez**

Editado por:  
Instituto Colombiano de Aprendizaje INCAP  
Avenida Caracas No. 63-66

© Prohibida la reproducción parcial o total  
bajo cualquier forma  
(Art. 125 Ley 23 de 1982)

Bogotá – Colombia  
Versión 05 - Enero 2011



## **CONTENIDO**

<b>PRESENTACIÓN</b>	7
<b>GUÍA METODOLÓGICA</b>	8
<b>UNIDAD UNO</b>	10
<b>LA CARTA COMERCIAL Y CLASES DE SOBRES</b>	10
<b>1.1 CONCEPTO Y PARTES DE LA CARTA</b>	12
1.1.1 <i>Concepto</i>	12
1.1.2 <i>Partes de la carta</i>	12
<b>1.2 ESTILOS DE CARTAS</b>	18
1.2.1 <i>Estilo Bloque</i>	18
1.2.2 <i>Estilo Bloque extremo</i>	18
1.2.3 <i>Estilo semibloque</i>	18
<b>1.3 CLASES DE CARTAS</b>	19
1.3.1 <i>Cartas de solicitud</i>	19
1.3.2 <i>Cartas de pedido</i>	19
1.3.3 <i>Cartas de crédito</i>	20
1.3.4 <i>Cartas de cotización</i>	20
1.3.5 <i>Cartas de reclamo</i>	20
1.3.6 <i>Cartas de remesa</i>	21
1.3.7 <i>Cartas de cobro</i>	21
1.3.8 <i>Cartas de dos hojas</i>	21
<b>1.4 NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS</b>	22
<b>1.5 CONCEPTO Y CLASES DE SOBRES</b>	28
1.5.1 <i>Concepto</i>	28
1.5.2 <i>Clasificación</i>	28
<b>1.6 NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE SOBRES</b>	30
1.6.1 <i>Distribución de los datos en sobre tamaño oficio</i>	30
1.6.2 <i>Distribución de los datos en sobre manila</i>	32
<b>UNIDAD DOS</b>	36
<b>CIRCULARES INTERNAS, CIRCULARES EXTERNAS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA</b>	36
<b>2.1 CIRCULARES INTERNAS</b>	38
2.1.1 <i>Concepto</i>	38
2.1.2 <i>Partes de una circular interna.</i>	38
<b>2.2 CIRCULARES EXTERNAS</b>	42
2.2.1 <i>Concepto</i>	42
2.2.2 <i>Partes de una circular externa</i>	42

<b>2.3 COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA</b>	42
<b>UNIDAD TRES</b>	46
<b>CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS</b>	46
<b>3.1 CONSTANCIAS</b>	48
<b>3.1.1 Concepto</b>	48
<b>3.1.2 Partes y redacción.</b>	48
<b>3.2 CERTIFICADOS</b>	53
<b>3.2.1 Concepto</b>	53
<b>3.2.2 Partes y redacción</b>	53
<b>LÍNEA GENERAL DE PROYECTO</b>	59
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	66

## **Apreciado Estudiante:**

Ahora, usted hace parte de la familia INCAP y nos ha elegido como los orientadores en su proceso de formación técnico laboral. La Institución le proporcionará un formador, quien le ayudará a descubrir sus propios conocimientos y a potenciar sus habilidades.

El INCAP, le ofrece además, todos los recursos necesarios para que su proceso de aprendizaje sea riguroso, exigente y exitoso. La pretensión es que al lado nuestro, usted logre alcanzar sus objetivos propuestos y para ello, dispondremos de módulos guía, equipos audiovisuales, sistemas de evaluación, aulas y espacios adecuados para trabajos individuales y de grupo.

Éste módulo guía está distribuido de la siguiente manera:

**PRESENTACIÓN:** Es la información general sobre los contenidos, la metodología, los alcances, la importancia y el propósito del módulo.

**GUÍA METODOLÓGICA:** Orienta la práctica pedagógica en el desarrollo del proceso de formación evaluación y se complementa con el documento de la didáctica para la formación por competencias de manejo del formador.

**PRUEBA DE AVANCE:** Es un cuestionario que tiene como finalidad que usted mismo descubra, qué tanto conoce los contenidos de cada unidad, y le sirve de insumo para la concertación de su formación y el reconocimiento de los aprendizajes previos por parte de su formador (talleres que se encuentran al final de cada unidad).

**RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE:** Permite registrar las evidencias de los logros obtenidos en cada una de las unidades.

**CONTENIDOS:** Son el cuerpo de la unidad y están presentados así:

- Unidad
- Logro de competencia laboral
- Indicadores de logro: Evidencias de Desarrollo
- Didáctica del método **Inductivo-Activo** para el desarrollo de las competencias:
  - FDH: Formador Dice y Hace.
  - FDEH: Formador Dice Estudiante Hace.
  - EDH: Estudiante Dice y Hace, valoración de evidencias.

## **PRESENTACIÓN**

*El módulo de **Documentación Comercial Externa** les sirve de guía a los estudiantes de Secretariado Ejecutivo y Auxiliar Administrativo para adquirir los conocimientos y habilidades necesarias en la elaboración de documentos comerciales externos que se elaboran en una empresa.*

*Está redactado en un lenguaje sencillo pero basado en todas las técnicas que brindan las Normas Icontec para la elaboración de documentos. Icontec es el máximo organismo en Colombia, que elabora las normas técnicas bajo las cuales se deben realizar los documentos comerciales, lo mismo que las tesis y los trabajos de grado. Son normas que toda secretaria o asistente deben conocer a perfección, para el mejor desempeño en su trabajo.*

*El módulo inicia dando un concepto de carta comercial que es el documento más importante y el que con mayor frecuencia elaboramos en una empresa; se hace un breve recuento de las clases de cartas y las normas Icontec que se deben tener en cuenta en el momento de elaborarlas. Luego miramos el sobre que si bien hoy en día se utiliza con menos frecuencia, es importante saber su técnica cuando tengamos que marcarlo.*

*También podemos encontrar las Normas Icontec para la elaboración de Circulares internas y externas, certificados y constancias, que son documentos importantes que salen de una empresa.*

*El presente módulo será de gran ayuda y facilitará el aprendizaje de las normas para elaborar documentos comerciales.*

## GUÍA METODOLÓGICA

La estrategia metodológica del INCAP, para la formación técnica del aprendiz mediante competencias laborales, comprende dos caminos:

1. Las clases presenciales monitoreadas por el formador haciendo uso del método inductivo – activo.
2. El trabajo práctico de los estudiantes dirigido y evaluado por el formador, a través de talleres, desarrollo de casos, lecturas y consultas de los temas de clase etc. Con esto, se busca fomentar en el estudiante el análisis, el uso de herramientas tecnológicas y la responsabilidad.

El módulo guía utilizado por el INCAP, para desarrollar cada uno de los cursos, se elabora teniendo en cuenta esta metodología. Sus características y recomendaciones de uso son:

- ➔ A cada unidad de aprendizaje le corresponde un logro de competencia laboral el cual viene definido antes de desarrollar su contenido. Seguidamente se definen los indicadores de logro o sea las evidencias de aprendizaje requeridas que evaluará el formador.
- ➔ Desarrollo de la unidad dividida en contenidos puntuales, acompañados de la aplicación de ejercicios, referenciados así:
  - » **FDH** (El formador dice y hace): Corresponde a la explicación del contenido y el desarrollo de los ejercicios por parte del Instructor.
  - » **FDEH** (El formador dice y el estudiante hace): El estudiante desarrolla los ejercicios propuestos y el Instructor supervisa.
  - » **EDH** (El estudiante dice y hace) Es el trabajo práctico que desarrollan los estudiantes fuera de la clase, a través de talleres, desarrollo de casos, lecturas y consultas de los temas, los cuales deben ser evaluados por el formador.

Al final de cada unidad se presenta una serie de talleres, para resolución individual, que resumen los contenidos tratados en casa sesión y permiten consignar la evidencia del resultado de aprendizaje.



## DIAGNÓSTICO

### INFORMACIÓN GENERAL

Regional \_\_\_\_\_ Programa \_\_\_\_\_ Módulo \_\_\_\_\_

Estudiante \_\_\_\_\_ Formador \_\_\_\_\_

### EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Estilo de aprendizaje \_\_\_\_\_

## UNIDAD UNO

### LA CARTA COMERCIAL Y CLASES DE SOBRES

#### LOGRO DE COMPETENCIA LABORAL

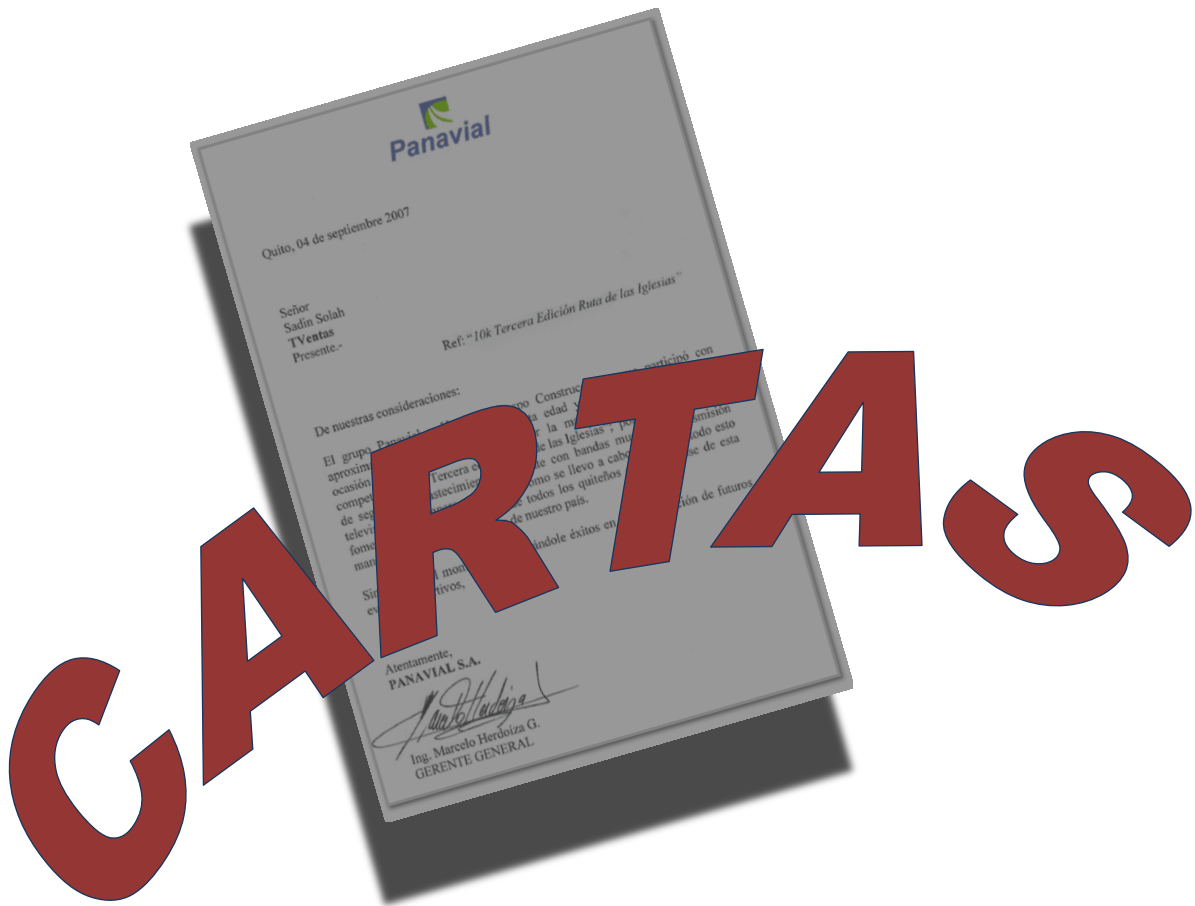
*Redactar y digitar los diferentes tipos de cartas comerciales y elaborar sus respectivos sobres.*

#### INDICADORES DE LOGRO

- *Redacta y presenta diferentes tipos de cartas, de acuerdo con las normas Icontec vigentes.*
- *Distribuye correctamente datos de destinatarios en las diferentes clases de sobres.*

#### EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

- **De conocimiento:**
  - *Identifica las partes de una carta comercial.*
  - *Reconoce cada una de las normas Icontec vigentes y como se deben aplicar en la elaboración de cartas.*
  - *Distingue las clases de sobres.*
- **De producto:**
  - *Presenta cartas y sobres de acuerdo con las normas Icontec vigentes.*
- **De desempeño:**
  - *Redacta correctamente los diferentes temas de cartas comerciales.*
  - *Digita con precisión.*
  - *Distribuye correctamente datos en la hoja tamaño carta y en los sobres.*



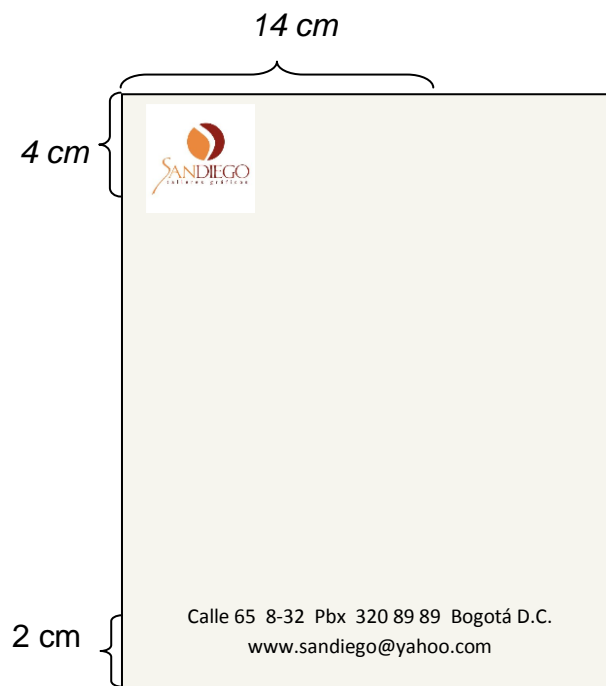


## 1.1 CONCEPTO Y PARTES DE LA CARTA

**1.1.1 Concepto.** Es una comunicación escrita, entre instituciones, empresas o personas naturales, con fines netamente comerciales. Igualmente las comunicaciones entre las empresas y sus empleados.

### 1.1.2 Partes de la carta

- **Membrete.** Es el conjunto de datos que identifican a una empresa. Consta de: nombre o razón social de la empresa, dirección, Nit, lema, logotipo, pbx, fax, correo electrónico y demás datos que se consideren importantes para dar a conocer una empresa y establecer negocios con otras empresas o personas.



- **Márgenes.**

Superior entre 3 y 4 cm Varía de acuerdo con el logotipo de la empresa.

Inferior entre 2 y 3 cm Según el membrete de la empresa

Izquierdo entre 3 y 4 cm

Derecho entre 2 y 3 cm

- **Código.** Se escribe de una a dos interlíneas del membrete; puede ser numérico o alfanumérico, según lo determine cada empresa en particular, de acuerdo con el sistema de clasificación documental de la entidad. Este identifica el departamento o

sección que produce el documento, con sus respectivas series y subseries documentales si existen.

00 – 12- 013

GRP- 4 – 20

GRH – 160

- **Fecha.** De dos a tres interlíneas del número de consecutivo, se escribe la ciudad de origen y la fecha de envío, en forma completa.

Bogotá D.C., 18 de febrero de 2011

- **Datos del destinatario.** De tres a cuatro interlíneas de la fecha, se ubican los datos del destinatario, distribuidos en la siguiente forma:

Tratamiento	Doctora
Nombre	Claudia Lucía Manrique
Cargo	Gerenta General
Empresa o Institución	Plásticos del Oriente
Dirección	Carrera 27 9-32
Ciudad de destino	Tunja, Boyacá

La carta se dirige en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico, debemos tratar por todos los medios de conseguir el nombre completo de la persona a quien se va a dirigir.

Normalmente, los datos del destinatario, se distribuyen en seis líneas, pero dependiendo de la extensión del cargo, empresa o dirección, se pueden extender máximo a ocho líneas. Todos los datos se escriben con mayúscula inicial; ocasionalmente podemos escribir el nombre de la persona en mayúscula sostenida o cuando se utilice una sigla, para el nombre de la empresa.

Doctor  
MARIO ANDRÉS CHAPARRO  
Jefe de Estudios e Investigaciones  
Sociales para América Latina  
EAN  
Calle 72 11-89  
Bogotá D.C.

- **Asunto.** Consiste en expresar, máximo en cuatro palabras, el tema de la carta. Se escribe de dos a tres interlíneas de los datos del destinatario. Se omiten conjunciones, preposiciones o artículos, sin que se altere el sentido.

Asunto: Solicitud crédito

- **Saludo.** *Encontramos saludo independiente y saludo como parte del texto.*
  - **Saludo independiente.** *Se escribe a dos interlíneas del asunto o a tres interlíneas de los datos del destinatario, cuando no hay asunto. Siempre va seguido de dos puntos.*

*Distinguido doctor Palacios:*

*Señora Ministra:*

*Licenciada María Camila:*

*Cordial saludo, doctor Medina:*

*Apreciado doctor Lizcano:*

- **Saludo como parte del texto.** *Se escribe en la primera línea al empezar el texto de la carta, a tres interlíneas del asunto o de cuatro a seis interlíneas de los datos del destinatario, cuando no hay asunto.*

*Tenemos el gusto de saludarla, doctora Silvia María, y de acuerdo con...*

*Con agrado lo saludamos, señor Pedraza, y le informamos que...*

*Cordialmente lo saludamos y confirmamos...*

*Lo saludamos y adjuntamos...*

*Reciba un cordial saludo y adjuntamos...*

*Con un cordial saludo le informamos que...*

- **Texto.** *Se redacta en forma breve, clara y directa; se expresa en primera persona del plural (nosotros), aunque sea uno solo el firmante. No debe presentar errores gramaticales, ortográficos, de puntuación o técnicos; debe tener una presentación impecable.*

*Comienza a dos o tres interlíneas del asunto o saludo independiente, si lo hay o de cuatro o seis interlíneas de los datos del destinatario, cuando no hay asunto ni saludo independiente. Se escribe a interlínea sencilla entre renglones y a dos interlíneas entre párrafos.*

- **Despedida.** *Encontramos despedida corta y despedida con frase de cortesía. Se escribe una sola alternativa.*
- **Despedida breve.** *Va seguida de coma.*

*Cordialmente,*

*Atentamente,*

*Sinceramente,*

- **Despedida con frase de cortesía.** Termina en punto. La frase debe estar acorde con el tema de la carta.

*Agradecemos su gentil colaboración.*

*Atentamente esperamos su respuesta.*

*Muchas gracias por su amabilidad.*

*Para nosotros es un gusto servirle.*

*Gracias por atender nuestra solicitud.*

*Agradezco su respuesta.*

*Hasta otra ocasión.*

**Nota:** Si el saludo es breve y termina en dos puntos, se recomienda la despedida seguida de coma; si el saludo es extenso, se recomienda que la despedida termine en punto.

- **Remitente.** Nombre, cargo y firma de la persona que envía la carta. De cuatro a seis interlíneas, digitamos el nombre completo, en concordancia con el nombre del destinatario: sólo mayúscula inicial o mayúscula sostenida.

El cargo se ubica a una interlínea del nombre, con mayúscula inicial y al margen izquierdo (no centrado).

Miguel Alfonso Contreras  
Gerente Administrativo

MIGUEL ALFONSO CONTRERAS  
Gerente Administrativo

- **Líneas especiales.** Comprende: anexos, copia e identificación del redactor y/o transcriptor.

▪ **Anexos.** Cuando enviamos algún documento junto con la carta; se describen en el texto y al final de la comunicación. Se escribe a dos interlíneas del remitente, con mayúscula inicial y seguido de dos puntos; en el mismo tipo de fuente, pero en un tamaño menor al que se ha utilizado en el texto.

Anexo: uno (folleto)

Anexo: cheque

Anexos: dos (acta en 8 folios y un informe en 5 folios)

- **Copia.** Se escribe a dos interlíneas de anexos o de datos del remitente, con la misma fuente, en tamaño más pequeño. Con mayúscula inicial, seguida de dos puntos, después el tratamiento, nombre y cargo de quien recibe la copia, puede ser una persona dentro o fuera de la empresa.

Copia: Señor Mario Antonio Triana, Jefe de Calidad

Copia: Claudia María Linares, Jefe de Contabilidad; Juan Camilo Niño, Gerente Administrativo

Copia: Gerencia Financiera  
Gerencia Administrativa

Copia: 0010  
2300

Copia: Doctor Ismael Manrique, Jefe Técnico, Textilera Nacional  
Doctor Ricardo Fuentes, Gerente, Telas y Telas S.A.

Nota: Las copias fijas para el archivo no se enuncian.

- **Identificación del transcriptor.** A dos interlíneas de la línea anterior, con mayúscula inicial se escribe el nombre y apellido de las personas que participaron en la elaboración del documento. Se recomienda utilizar letra más pequeña.


















Redactor: José Alfredo López  
Transcriptor: Stella Castillo Rodríguez

Nota: Si la persona que firma es la misma que escribe o redacta el documento, no se necesita identificación del transcriptor.

*En la siguiente figura se puede observar cada una de las partes de la carta y las interlíneas sugeridas para dejar entre ellas.*



# MEMBRETE

	1 a 2		
	2	Código	
	2 a 3	Ciudad y fecha	
	Tratamiento		
		Nombre	
		Cargo	Empresa
			Dirección
			Ciudad
	2	Asunto	
	2 a 3	Saludo	
	2 a 3		
		Texto	
	1		
	2		
	2	Despedida	
	4 a 5	Nombre remitente	
	1	Cargo	
	2 a 3	Anexo	
		Copia	
	1 ó 2	Transcriptor	

## 1.2 ESTILOS DE CARTAS

**1.2.1 Estilo Bloque.** Las líneas de código, fecha, firma y cargo del remitente se colocan partiendo del centro de la hoja hacia el margen derecho.

**1.2.2 Estilo Bloque extremo.** Todas las líneas de la carta parten del margen izquierdo.

**1.2.3. Estilo semibloque.** Se sigue la misma distribución del estilo bloque y el primer renglón de cada párrafo tiene una sangría de 5 a 10 espacios.

En el siguiente ejemplo, observamos la misma carta, en los tres estilos actuales, para poder observar bien la diferencia entre ellos.

0-025-10

Bogotá D.C., 17 de febrero de 2011

Señor  
Wilmar Sanín  
Gerente General  
Construyamos Ltda.  
Avenida Centenario 98-32  
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud información

Apreciado señor Sanín:

Hemos tenido conocimiento que ustedes ofrecen magníficos planes de construcción, deseamos tener información sobre ellos, pues estamos interesados en construir una bodega para nuestra empresa.

Agradecemos datos completos sobre monto total de préstamo, plazo de pago, documentos exigidos y demás requisitos que sean necesarios.

En espera de pronta respuesta.

Jairo Alberto Triana  
Gerente Administrativo

Anexo: uno (Balance General 2009)

Transcriptor: Stella Castillo

ESTILO BLOQUE EXTREMO

0-025-10

Bogotá D.C.,17 de febrero de 2011

Señor  
Wilmar Sanín  
Gerente General  
Construyamos Ltda.  
Avenida Centenario 98-32  
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud información

Apreciado señor Sanín:

Hemos tenido conocimiento que ustedes ofrecen magníficos planes de construcción, deseamos tener información sobre ellos, pues estamos interesados en construir una bodega para nuestra empresa.

Agradecemos datos completos sobre monto total de préstamo, plazo de pago, documentos exigidos y demás requisitos que sean necesarios.

En espera de pronta respuesta.

Jairo Alberto Triana  
Gerente Administrativo

Anexo: uno (Balance General 2009)

Transcriptor: Stella Castillo

ESTILO BLOQUE

0-025-10

Bogotá D.C., 17 de febrero de 2011

Señor  
Wilmar Sanín  
Gerente General  
Construyamos Ltda.  
Avenida Centenario 98-32  
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud información

Apreciado señor Sanín:

Hemos tenido conocimiento que ustedes ofrecen magníficos planes de construcción, deseamos tener información sobre ellos, pues estamos interesados en construir una bodega para nuestra empresa.

Agradecemos datos completos sobre monto total de préstamo, plazo de pago, documentos exigidos y demás requisitos que sean necesarios.

En espera de pronta respuesta.

Jairo Alberto Triana  
Gerente Administrativo

Anexo: uno (Balance General 2009)

Transcriptor: Stella Castillo

## ESTILO SEMIBLOQUE

### 1.3 CLASES DE CARTAS

**1.3.1 Cartas de solicitud.** Es una de las clases de cartas más utilizada en Correspondencia Comercial, todas las personas o empresas necesitan alguna vez hacer solicitud de: pedido, cotización, información, aclaración, referencias comerciales o laborales, etc.

En el momento de redactar una carta de solicitud, debemos tener en cuenta:

- Comunicar exactamente cuál es la necesidad.
- Presentar con claridad la información que necesita.
- Dirigir la solicitud a la persona indicada.
- Agradecer la atención al recibir nuestra comunicación y por la respuesta dada.

**1.3.2 Cartas de pedido.** El objetivo básico de una carta de pedido, es dejar testimonio del compromiso adquirido por el cliente, en el momento de comprar un producto o servicio, en determinadas condiciones. Un pedido se puede elaborar también por medio de un formato impreso.

Una carta de pedido debe ser breve, clara, completa y específica. Es importante incluir en ella, algunas partes esenciales como: referencia, cantidad, descripción del producto, valor unitario, valor total, instrucciones de transporte, formas de pago, etc.

**1.3.3 Cartas de crédito.** El crédito es un sistema de obtener un producto o servicio en el momento y cancelarlo después. El proceso se inicia con una carta de solicitud de crédito y ante ella, las empresas revisan la capacidad de endeudamiento y solvencia económica del solicitante.

En este tipo de carta se dan las condiciones para autorizar el crédito, montos establecidos según cada línea de crédito y se solicitan todos los documentos necesarios para demostrar que se puede cumplir con las exigencias dadas.

**1.3.4 Cartas de cotización.** Es la respuesta a una consulta comercial o solicitud de cotización, se puede realizar también por medio de un formato de cotización propio de cada empresa. El objetivo de esta carta es brindar al cliente todas las alternativas necesarias para tomar una decisión en la adquisición de un producto o servicio.

Debe llevar datos como:

- Descripción de los productos o servicios.
- Precios
- Formas de pago
- Ofertas o descuentos
- Tiempo de validez de la cotización
- Servicio de transporte
- Demás condiciones establecidas por cada empresa.

**1.3.5 Cartas de reclamo.** Es una comunicación que se envía cuando algo resultó mal en la entrega de un pedido o de un servicio prestado.

Un reclamo se puede originar por:

- Un servicio mal prestado
- Un producto entregado en mal estado (partido, manchado, rayado, etc.)
- Demora en la entrega del producto.
- Un servicio o producto incompleto.
- Cambio de referencia, cantidades o valores registrados en la factura.
- Muchos otros aspectos que se pueden presentar, propios de cada producto o servicio prestado.

Una carta de reclamo debe ser muy cordial, sin que lleve un tono de reproche o de queja y se debe especificar claramente cuál fue el error cometido y brindar las facilidades para solucionarlo.

**1.3.6 Cartas de remesa.** Es la carta que acompaña el envío de dinero, puede tener como anexo un cheque, una letra, un pagaré, una consignación en cuenta corriente o un traslado de cuenta.

Esta carta debe ser breve y exacta, especificando el documento que se anexa como forma de pago y el pedido, factura o compromiso comercial que se está cancelando.


**1.3.7 Cartas de cobro.** Una carta de cobro tiene como objetivo, cobrar una deuda vencida y al mismo tiempo conservar la simpatía y buena voluntad del cliente.

Una carta de cobro puede tener diferentes formas, dependiendo del tono que se utilice en ella para hacer efectivo el cobro: una primera notificación amistosa, simplemente para recordar que se ha vencido la fecha oportuna de pago; luego una carta de aclaración, días después, usando en ella un poco de presión en el tono utilizado; después una tercera notificación donde se puede exigir explicaciones al cliente, por el no pago oportuno o exigir la cancelación de la deuda inmediatamente y por último una carta de ultimátum donde se utiliza un tono más imperativo, pero con claridad comentar al cliente la acción legal a seguir, en caso de continuar con su incumplimiento.

**1.3.8 Cartas de dos hojas.** Cuando el contenido de una carta es demasiado extenso, es necesario utilizar más de una hoja, para ello se debe tener en cuenta que al iniciar cada nueva hoja, se debe escribir un encabezado, de 2 a 3 centímetros del borde de la hoja si es totalmente blanca o a dos interlíneas si se utiliza hoja con logotipo.

Este encabezado consta de:

- Tratamiento y nombre del destinatario.
- Número de consecutivo y la fecha abreviada, son opcionales.
- Número de página, contra el margen derecho.

 2 a 3 cm	Señor Joaquín Jiménez AV-053-1 2011-02-09	2
---	--	---

Doctor Mario Gómez Lombana Cali, 26 de marzo de 2011	2
---	---

*El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de dos a tres interlíneas del encabezado.*

*En caso de terminar la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en la hoja que se está trabajando y dos en la siguiente.*

*La última página debe contener, como mínimo, el párrafo de cierre, la despedida, remitente y líneas especiales.*

<p>GC-175</p> <p>Bogotá D.C., 16 de febrero de 2011</p> <p>Señor RODRIGO CÁCERES Director General Instituto de Idiomas Calle 38 25-97 Of. 302 Cartago, Valle</p> <p>Cordial saludo, señor Cáceres:</p> <p>Estamos seguros que usted está completamente interesado en mejorar su sistema de enseñanza del idioma Inglés y por tal razón le sugerimos que revise nuestro folleto, en el cual describimos detalladamente nuestras publicaciones para la enseñanza del idioma.</p> <p>Los libros que ofrecemos han sido escritos por el profesor Robert Dickson y están reconocidos en todos los países de América, como el sistema más moderno para la enseñanza del inglés.</p> <p>El profesor Dickson tiene más de 25 años de experiencia y durante este tiempo ha sido catedrático de la famosa universidad de Columbia en Miami y ha viajado a través de</p>	<p>Señor Rodrigo Cáceres GC-175 2 2011-02-16</p> <p>América para familiarizarse personalmente con las dificultades que presentan los estudiantes al querer aprender un nuevo idioma.</p> <p>Basado en esta experiencia ha escrito la serie de textos, que con orgullo ofrecemos, éstos han sido impresos para diferentes centros de idiomas y universidades.</p> <p>Esperamos su pronta respuesta y con gusto ampliar toda la oferta de textos que ustedes requieran.</p> <p>Agradecemos su atención.</p> <p>DARÍO ANDRADE Gerente General</p> <p>Anexo: uno (folleto) Copia: Señor Jaime Alberto Aguilar, Gerente de Ventas</p> <p>Transcriptor: Stella Castillo</p>
---	---

#### **1.4 NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE CARTAS**

*La elaboración de cartas y sobres comerciales se basa en la Guía Técnica Colombiana 185 de Icontec, del 30 de septiembre de 2009.*

*Se recomienda también consultar: Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación de octubre de 2001.*

*En el anexo encontrará las recomendaciones generales y normas técnicas en la redacción de textos*

GFC- 128

Bogotá D.C., 25 de febrero de 2011

Doctor  
Jorge Humberto Novoa  
Jefe de Compras  
Mecanicentro S.A.  
Carrera 56 12-26  
Bogotá D.C.

Asunto: Saldo pendiente

Apreciado doctor Novoa:

Lamentamos informarle que el Departamento de Crédito y Cobranzas nos reporta un saldo pendiente por \$593.500, correspondiente al pedido 0264 del 3 de diciembre de 2010

Agradecemos se comunique con nosotros para aclarar este inconveniente o realizar el pago respectivo y así gustosos, despacharemos su nuevo pedido 0278

Cordialmente,

José Tomás Tejada  
Jefe de Ventas

Anexo: uno (copia pedido 0264)

Copia: Depto. de Crédito y Cobranza

Redactor Manuel Jiménez  
Transcriptor Claudia María Espitia

**SOLER LTDA.**

NIT 89432123-0

010-038

Bogotá D.C., 3 de marzo de 2011

Señorita  
MAGDA SOFÍA VARGAS  
Gerenta General  
Hotel Primavera  
Avenida Principal 43-98  
Medellín, Antioquia

Asunto: Solicitud información

Con agrado la saludamos, señorita Magda Sofía, y le informamos que con el propósito de seleccionar el lugar donde se realizará nuestra próxima convención de personal, agradecemos nos asesore con respecto a las condiciones y ofertas de su hotel, para atender nuestro evento.

La convención se realizará del 28 al 31 de marzo, necesitamos capacidad para 120 personas y disponibilidad de dos salones para reuniones y conferencias.

Gracias por atender nuestra solicitud.

MIGUEL ANGEL CASTRO  
Gerente de Recursos Humanos

Copia: Sr. Luis Alfredo López, Gerente General

Transcriptor: Martha Quintero

**Calle 84 23-84 Pbx 345 90 90 Email. soler1@hotmail.com**





**FDEH**

Formador dice y estudiante hace

**ACTIVIDAD 1.**

Revisar cada una de las partes que conforman una carta comercial y ordenar los siguientes datos para organizar una carta. Elaborar membrete y digitar.

1. Copia: Martha Estupiñán, Jefa de Cobros
2. Apreciado señor Castrillón:
3. Transcriptor Patricia Méndez
4. Bogotá D.C., 30 de enero de 2011
5. Mario Andrés Baquero - Jefe de Crédito
6. A partir del 1 de febrero de 2011, se cobrará un interés de 4% por mora mensual. Por tanto esperamos su pronta comunicación para evitar mayores inconvenientes.
7. Asunto: Notificación amistosa.
8. Agradecemos su atención.
9. QRS – 032
10. Señor/ Eduardo Antonio Castrillón/Jefe de Compras/Suritex/Calle 54 8-97/ Bogotá D.C./
11. Lamentamos informarle que la factura 3409, venció su pago el 31 de diciembre de 2009 y aún no hemos recibido ninguna aclaración de su parte.
12. Anexo: Copia factura 3409

**ACTIVIDAD 2.**

Establecer las diferencias entre el estilo bloque, estilo bloque extremo y estilo semibloque,

ESTILO BLOQUE EXTREMO	ESTILO BLOQUE	ESTILO SEMIBLOQUE
•	•	•
•	•	•
•	•	•
•	•	•
•	•	•

### **ACTIVIDAD 3.**

*Redacte los datos que considere hacen falta para completar la siguiente carta. Elabore un membrete acorde y digite la carta en uno de los tres estilos vistos.*

*Cali,*

*Doctor  
Ismael Toledo Reyes*

*Hotel del Oriente  
Calle 65  
Santander*

*Cordial saludo, doctor*

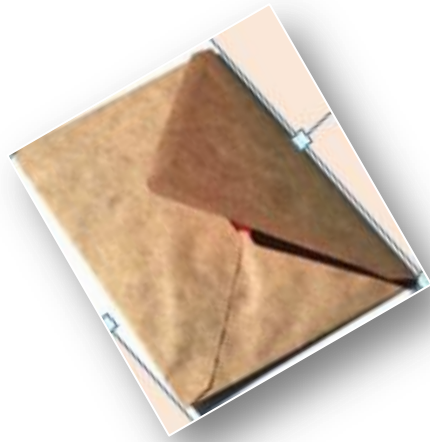
*Adjuntamos el cheque 9080765-4 por valor de \_\_\_\_\_ del Banco \_\_\_\_\_, para cancelar el saldo de la factura HOH-192, que cubre la estadía del doctor Jaime Lombana del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de enero de 2011.*

*Agradecemos la atención y excelente servicio prestado, en lo sucesivo los tendremos en cuenta como la primera alternativa para la realización de nuestros eventos.*

*Amanda Galindo Gómez*

*Anexo:*

*Copia:*



# sobres





## 1.5 CONCEPTO Y CLASES DE SOBRES

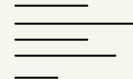
**1.5.1 Concepto.** El sobre es la cubierta que guarda y protege un documento para ser enviado a su destino.

**1.5.2 Clasificación.** Encontramos sobres oficio, membreteados, con ventanilla, sin ventanilla y sobres manila de diferente tamaño, según su necesidad.

- **Sobre oficio.** Generalmente blanco, es el tamaño de sobre más utilizado en Correspondencia Comercial. Es un sobre sin membrete impreso, por tanto es necesario escribir los datos del remitente en la parte superior izquierda.



Miguel Sánchez  
Calle 39 4-20  
Cali, Valle



- **Sobre membreteado.** Puede ser con ventanilla o sin ventanilla, de variados colores, lleva impreso el membrete de la empresa, con todos los datos que éste puede contener: nombre, lema, dirección, fax, pbx, etc.





- **Sobre con ventanilla.** en tamaño oficio o en sobre manila. Presentan una pequeña ventana, en donde se pueden leer los datos del destinatario, para lo cual, la carta debe doblarse en forma estratégica y que estos datos coincidan.



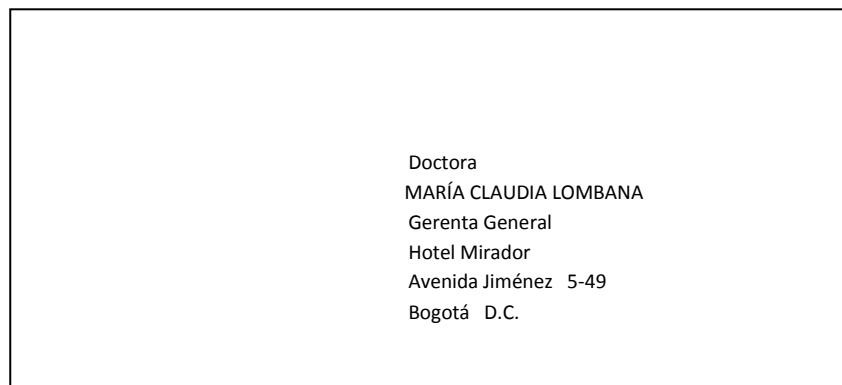
- **Sobre manila.** Los encontramos en diferentes colores y tamaños, según la necesidad o la clase de documento. Los hay con membrete o sin él.



## 1.6 NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE SOBRES

### 1.6.1 Distribución de los datos en sobre tamaño oficio.

- **Ejemplo de sobre local.**



- **Ejemplo de sobre nacional.**

Señor  
José Alberto Contreras  
Gerente de Recursos Humanos  
Confecciones Nacionales Ltda.  
Avenida Comuneros 24-85  
Cali, Valle

- **Ejemplo de sobre internacional.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Mr. Jhon Edward Balt  
General Director  
Main Enterprise  
95 Madison Avenue  
New York 10540  
Estados Unidos de América

- **Ejemplo de sobre membreteado.**

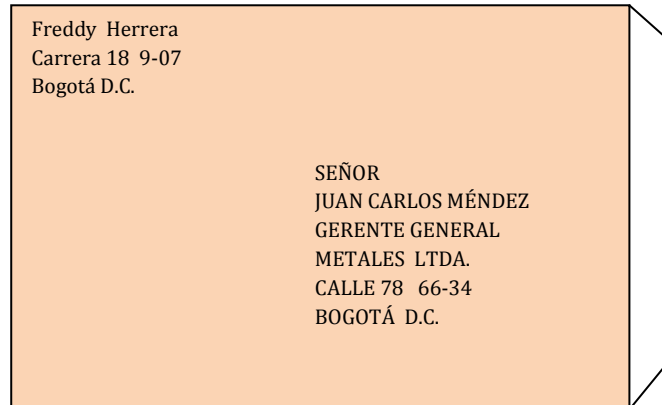
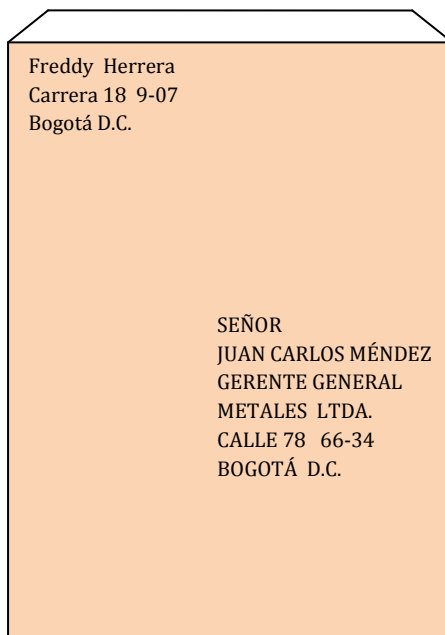
**SOLER LTDA.**  
Nit. 89432123-0

URGENTE

Doctor  
MAURICIO CASALLAS  
Gerente Financiero  
Textiles de Colombia S.A.  
Diagonal 26 7A-28  
Bogotá D.C.

Calle 84 23-84 Pbx 345 90 90 Email. soler1@hotmail.com

### 1.6.2 Distribución de los datos en sobre manila.

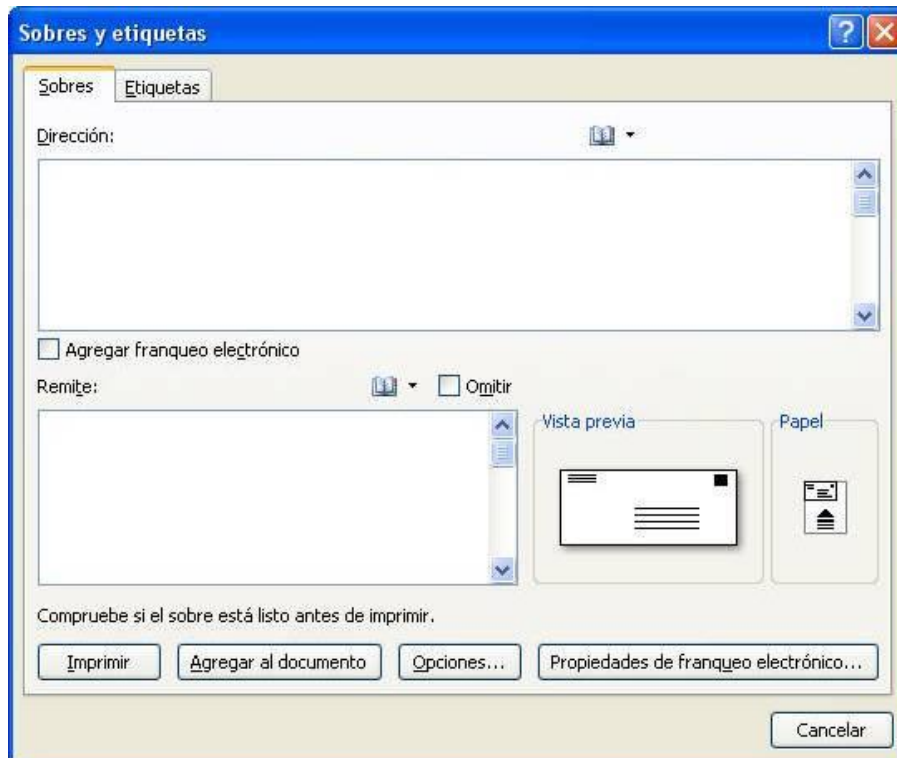


#### Recomendaciones.

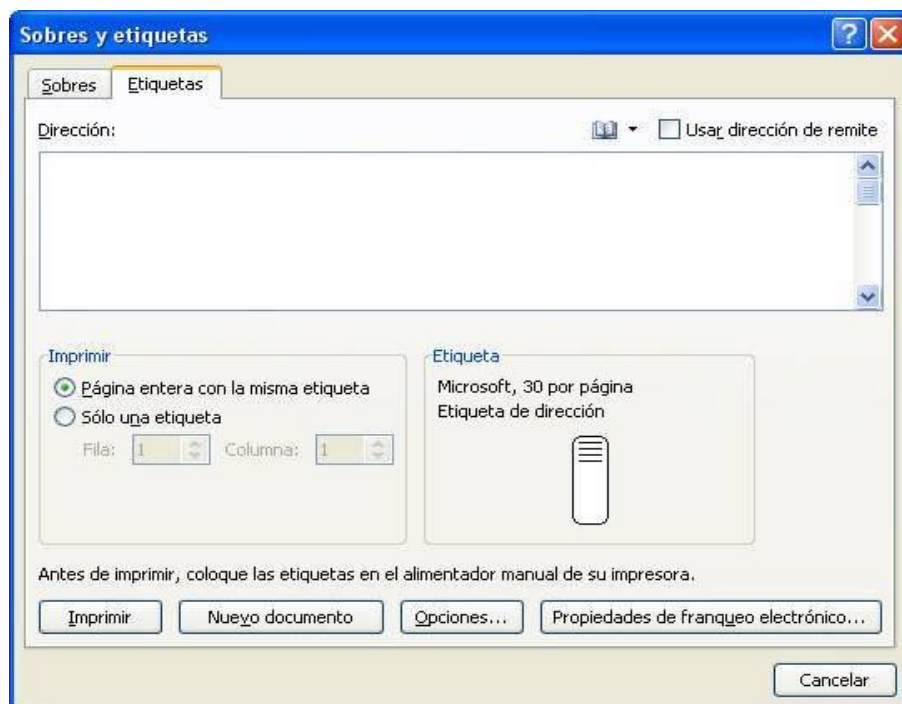
- *Escribir en el sobre los datos completos del destinatario, para asegurar su entrega.*
- *En sobre manila todos los datos se escriben en mayúscula sostenida a interlínea y media.*
- *En sobre con ventanilla no se escriben datos y el papel se dobla de tal forma que los datos del destinatario de la carta, coincidan con la ventanilla del sobre.*
- *Los datos del remitente siempre se escriben en la esquina superior izquierda del sobre, cuando éste no está membreteado.*
- *Cuando el sobre está membreteado no se escriben datos del remitente.*
- *Cuando se utilizan etiquetas para marcar los sobres, se deben colocar en el mismo lugar como si se marcara el sobre en computador.*
- *En el programa Word, encontramos el menú para marcar sobres y etiquetas, se debe reconocer cada una de sus funciones según explicaciones del formador.*
- *Si es necesario sellar el sobre, no se debe hacer con grapas ni ninguna clase de gancho metálico.*
- *Los sobres traen su propia pegante con una cinta protectora, que se desprende en el momento de cerrar el sobre.*
- *Cuando el sobre está sellado totalmente, se debe abrir con mucho cuidado para no dañar los documentos que se encuentran dentro y se puede utilizar un abresobres.*

*En Word, entramos por el menú Herramientas y encontramos una pestaña para crear sobres y etiquetas.*





*En la pestaña de sobres, encontramos un cuadro para escribir los datos del destinatario y otro para los datos del remitente; allí podemos observar las alternativas de tamaños de sobres y la forma de imprimirlos.*



*En la pestaña de etiqueta, podemos encontrar también tamaños de las etiquetas, ubicación de cada una en la página completa de etiquetas, para saber cuál se quiere imprimir y la forma de hacerlo.*



### **ACTIVIDAD 3.**

*Digitar la siguiente carta utilizando dos hojas y aplicar las normas lcontec necesarias para este tipo de carta. Completar los datos que hacen falta.*

Doctora  
ÁNGELA MARÍA OTÁLORA  
Jefa de Relaciones Industriales  
Bismark de Colombia  
Carrera 7 79-23 Piso 8  
Bogotá D.C.

Cordial saludo, doctora Ángela María:

Con gusto la invito a que comparta con sus ejecutivos comerciales las nuevas estrategias de comunicación publicitaria que a continuación le presentamos.

Internet la red de redes, conocida por algunos usuarios tan sólo como la red, recibe todos los días intensa publicidad. Revistas, periódicos, televisión, radio y expertos en el tema hacen reportajes sobre Internet.

La tecnología y las aplicaciones de Internet se extienden ahora más allá del ambiente computacional y del intercambio de publicaciones en esta industria. Recibe esta extensa atención porque es un medio de comunicación masiva y selectiva muy excitante, una herramienta de negocios y de tareas cotidianas, medio comercial como lo fueron la televisión y la radio en su época.

Para que una página principal sea capaz hoy de llamar la atención, debe poseer un buen diseño gráfico, tener sonido, ser interactiva y tener algo que decir, seducir e interesar de manera que el visitante encuentre algo que valga la pena y se detenga a investigar.

La Universidad Los Libertadores, conoce de estos desarrollos en la comunicación aplicados a la promoción empresarial e institucional y ha diseñado un seminario que le permitirá a usted y a sus colaboradores adquirir habilidades y destrezas en el diseño, implementación y evaluación de proyectos que tengan relación con estos complejos temas, de gran beneficio tanto para accionistas como clientes de su empresa.

Dicho seminario se realizará los días 5 y 6 de marzo de 2010 en las instalaciones de la universidad; con gusto brindamos mayor información llamar al teléfono 211 76 87 o directamente en nuestra facultad.

Contamos con su asistencia.

### **ACTIVIDAD 4.**

*Elaborar las siguientes cartas, alternando los estilos vistos. Redacte los datos que considere hacen falta, como fechas, asuntos, saludos o despedidas, etc. La línea oblicua indica punto aparte. Además, elabore un diseño de membrete.*

*Doctor/ Javier Santos Reyes/ Rector/ Universidad de los Andes/ Carrera 19 19-21/ Bogotá D.C./ Tenemos conocimiento por los periódicos y revistas más importantes del país, de su vasta experiencia en investigación en el campo de la economía. Por tal motivo, lo invitamos a dictar un seminario de economía política, a un grupo de 20 directivos de nuestra compañía/ Agradecemos nos informe los costos, requerimientos y todo lo que sea necesario para llevar a cabo dicho evento/ Amanda Lozada Quevedo/ Directora Ejecutiva. Copia: Dr. Arnulfo Rodríguez, Jefe Administrativo./*

---

*Es grato para nuestra entidad contar con personas como usted que siempre se ha distinguido por su responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones y pago oportuno de los créditos que se le han autorizado/ Por lo anterior, nos complace informarle que le ha sido aprobado un nuevo crédito por \$35'000.000, valor que será transferido a la cuenta corriente que posee con nosotros/ Esperamos que este crédito sea aprovechado en beneficio de la ampliación de su empresa. Camilo Barrios/ Gerente General*

## **ACTIVIDAD 5**

*Siguiendo las instrucciones dadas para la elaboración de sobres y tomando los datos de las cartas anteriores, elabore los siguientes sobres, utilizando el membrete respectivo.*

*Dos sobres tamaño oficio*

*Dos sobres manila tamaño carta*

*Un sobre de ventanilla*

VALORACIÓN DE EVIDENCIAS \_\_\_\_\_



### **PROYECTO**

*Para formar parte del proyecto final del curso, se debe redactar y digitar cartas de cada una de las clases vistas en el numeral 1.3 de esta unidad y elaborar los sobres.*

## **UNIDAD DOS**

### ***CIRCULARES INTERNAS, CIRCULARES EXTERNAS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA***

#### **LOGRO DE COMPETENCIA LABORAL**

*Diferenciar los estilos de circulares internas, externas y realizar combinación de correspondencia*

#### **INDICADORES DE LOGRO**

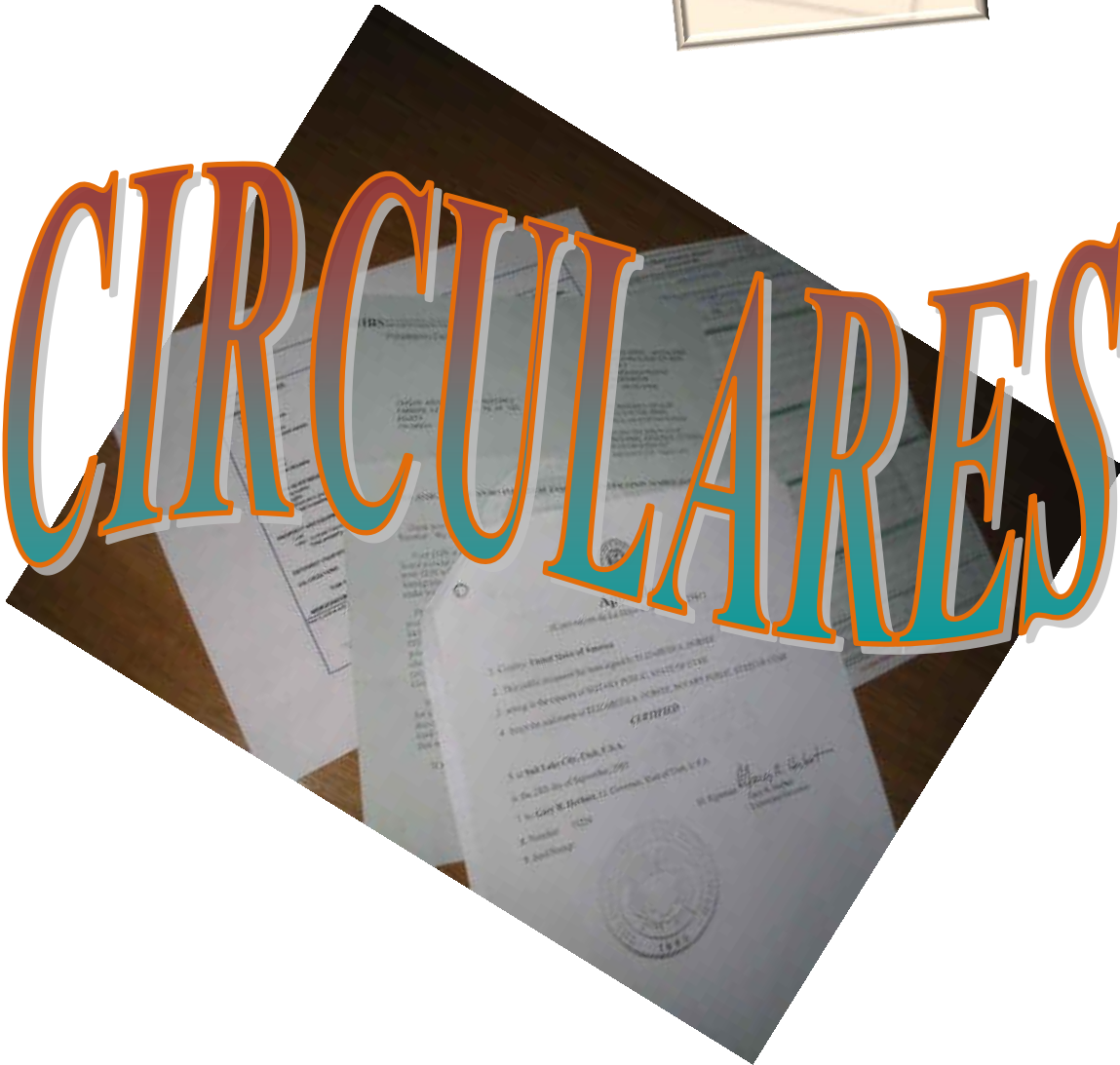
- *Identifica las partes de una circular y diferencia entre los dos tipos de circulares.*
- *Redacta y digita correctamente circulares internas y externas, aplicando normas Icontec vigentes*
- *Elabora circulares aplicando combinación de correspondencia en Word.*

#### **EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE**

- **De conocimiento:**
  - *Distingue entre las dos clases de circulares.*
  - *Reconoce los temas aplicables a cada tipo de circular.*
  - *Identifica los pasos a seguir en combinación de correspondencia.*
- **De producto:**
  - *Digita circulares internas y externas.*
  - *Presenta circulares.*
- **De desempeño:**
  - *Realiza combinación de correspondencia.*



# CIRCULARS





## 2.1 CIRCULARES INTERNAS

**2.1.1 Concepto.** Es una comunicación que se utiliza para dar a conocer normas, órdenes, cambios generales o actividades que interesan a un grupo de personas dentro de una empresa.

Encontramos gran variedad de temas para informar mediante una circular interna, depende del grupo de personas a quien vaya dirigida: por ejemplo, para informar sobre cambios de horario, presentación de nuevos administrativos, reuniones, eventos sociales, solicitar documentos, etc.

### 2.1.2 Partes de una circular interna.

- **Membrete.** Como es un documento interno, se puede utilizar un membrete interno que diseña cada empresa según sus necesidades y éste consiste en imprimir únicamente la razón social o el logotipo de la empresa, se debe ubicar dentro del espacio permitido para membretes (máximo 4 cm).
- **Denominación del documento.** De dos a tres interlíneas del margen superior o del membrete interno, se escribe la palabra CIRCULAR, en mayúscula sostenida y centrada; v acompañada del consecutivo, si lo tiene.
- **Código.** Lleva el código de la oficina y se maneja en forma similar como en las cartas comerciales. Se escribe de dos a tres interlíneas de la palabra circular; centrado o contra el margen izquierdo.

**CIRCULAR**

GRH – 103

C I R C U L A R

GRH – 103

- **Fecha.** De dos a tres interlíneas del número de consecutivo, se escribe ciudad de origen y la fecha en su orden: día, mes y año.

Bucaramanga, 13 de marzo de 2011

- **Destinatario.** De tres a cuatro interlíneas de la fecha se escribe en mayúscula sostenida, contra el margen izquierdo o centrado, el grupo destinatario de la circular. Inicia con la palabra PARA pero ésta no va seguida de dos puntos.

PARA SECRETARIAS

PARA DEPARTAMENTO FINANCIERO

PARA TODO EL PERSONAL

- **Asunto.** Es el resumen del tema de la circular, se expresa máximo en cuatro palabras. De tres a cuatro interlíneas del destinatario, se escribe la palabra Asunto en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos.

ASUNTO: Reunión

- **Saludo.** Para circulares podemos utilizar los siguientes saludos:

*Con nuestro cordial saludo, les solicitamos...*

*Cordial saludo señores y les comunicamos...*

*Los saludamos y confirmamos que...*

- **Texto.** Se inicia de tres a cuatro interlíneas del destinatario o del asunto. Se escribe a interlineación sencilla. En circulares muy cortas se puede escribir con interlineación de uno y medio.
- **Despedida.** Es una expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas del texto. Si es corta va seguida de coma y si es una frase va seguida de punto.

*Atentamente,*

*Agradecemos a todo el personal, el cumplimiento de estas instrucciones.*

- **Remitente.** De cuatro a seis interlíneas de la despedida, se digita el nombre en mayúscula sostenida o mayúscula inicial; a una interlínea se escribe el cargo, sólo en mayúscula inicial.
- **Líneas especiales.** Comprende anexos e identificación del transcriptor, los cuales se distribuyen en la misma forma de la carta comercial.
- **Recomendaciones.**
  - Se utilizan los mismos márgenes que en una carta comercial
  - También encontramos estilo bloque y bloque extremo
  - La circular interna lleva saludo, acorde con el grupo destinatario.
  - La utilización del asunto es opcional
  - Cuando la cantidad de circulares es mucha, se puede utilizar un facsímil para la firma
  - En la circular no se escribe copias, porque el documento en sí está dirigido a varias personas.

*CONFECCIONES MARIAN*



*CIRCULAR 057*

*GP - 023*

*Bogotá D.C., 2 de marzo de 2011*

*PARA DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN*

*ASUNTO: Cambio de horario*

*Con nuestro cordial saludo, les informamos que en los meses de abril y mayo tenemos dos celebraciones: en abril, el día de la secretaria y en mayo el día de la madre, en estas fechas nuestros productos tienen gran acogida y es necesario aumentar la producción, por tanto se realizarán ajustes de horario.*

*Los nuevos horarios rigen a partir del 14 de marzo y los turnos asignados se encuentran publicados en la cartelera de la oficina de Recursos Humanos.*

*Agradezco la colaboración para el buen funcionamiento de nuestra empresa.*

*MARLON DURÁN  
Jefe de Producción*

*Transcriptor: María Núñez*





**FDEH**

Formador dice y estudiante hace

**ACTIVIDAD 1.**

Observar el modelo de circular interna, que presenta la página anterior y el formador le guiará en espacios para digitarlo correctamente en cualquier estilo.

**ACTIVIDAD 2.**

Según el grupo de personas a quien va dirigida la circular, encontramos diferentes temas. El formador guiará al estudiante para realizar una lista de los posibles temas que se pueden redactar.

<b>DESTINATARIO</b>	<b>TEMAS</b>
<i>Para un grupo de personas que tienen el mismo cargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

<b>DESTINATARIO</b>	<b>TEMAS</b>
<i>Para un grupo de personas del mismo departamento o sección</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

<b>DESTINATARIO</b>	<b>TEMAS</b>
<i>Para todo el personal</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>



**FDH**

Formador dice y hace

## **2.2 CIRCULARES EXTERNAS**

**2.2.1 Concepto.** Se le llama también Carta Circular y es una comunicación con el mismo texto que se envía generalmente a clientes, proveedores o distribuidores.

Algunos temas que podemos tratar en las circulares externas pueden ser: cambio de razón social, de dirección o de líneas telefónicas, nuevos productos o servicios, invitaciones, etc.

**2.2.2 Partes de una circular externa.** Todas sus partes son iguales a las de una carta comercial, por tanto se distribuyen en la misma forma, con los mismos espacios y aplicando las mismas normas lcontec.

- **Recomendaciones.**

- El número consecutivo preferiblemente debe ser diferente al de las circulares internas.
- Se debe dirigir al destinatario en singular para dar la idea de que la carta circular fue escrita sólo para él.
- Aunque el contenido sea el mismo para varios destinatarios, esta clase de circular se dirige en forma personalizada.
- Para facilitar la digitación de los datos del destinatario, utilizamos la combinación de correspondencia que nos suministra el computador.

## **2.3 COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA**

Es una opción utilizada para combinar datos en la elaboración de cartas, sobres, circulares, etc. Nos permite insertar el destinatario al documento que se va a enviar.

Consiste en crear una base de datos con los nombres de los destinatarios de los documentos a enviar (tratamiento, nombre, cargo, empresa, dirección, ciudad). Se digita el texto de la circular, dejando los espacios correspondientes para insertar luego los datos del destinatario en el momento de hacer combinación de correspondencia.

### **ACTIVIDAD 3.**

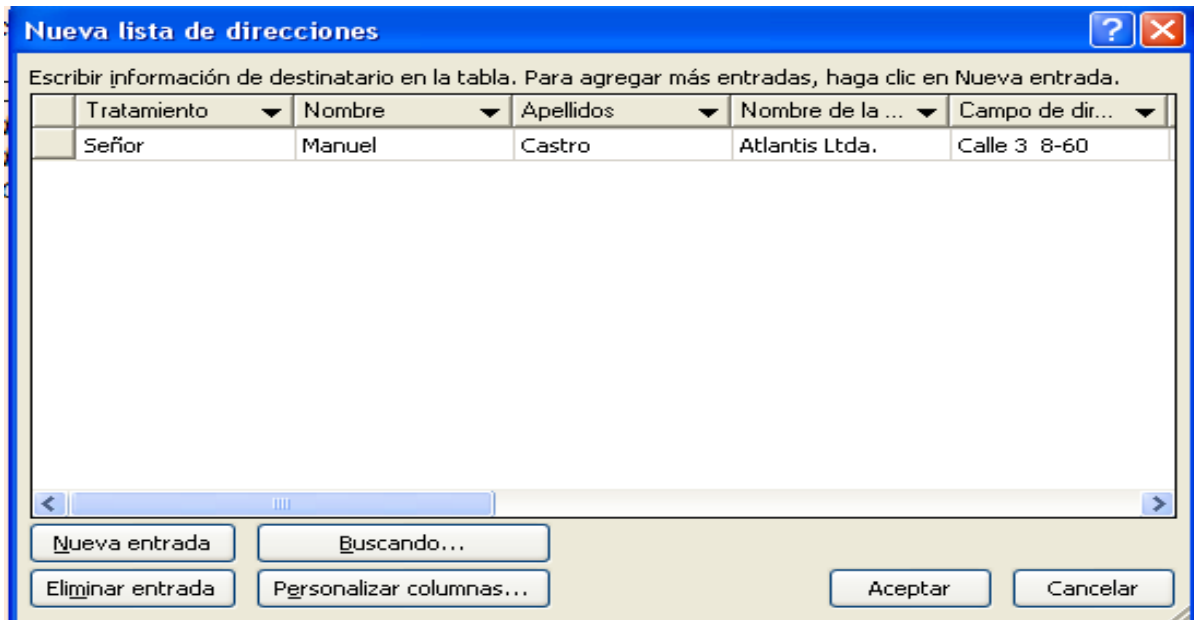
El formador dictará destinatarios con todas las líneas que lo conforman para que el estudiante organice una base de datos en Word.



**FDEH**

Formador dice y estudiante hace

Base de datos en Word



Menú para combinación de correspondencia



#### **ACTIVIDAD 4.**

El estudiante debe digitar la circular que aparece en la página siguiente; el formador revisará espacios y el proceso de combinación de correspondencia. Diseñar membrete.

MEMBRETE COMPLETO

001-029

Bogotá D.C., 24 de marzo de 2011



ESPACIO PARA INSERTAR  
DATOS DEL DESTINATARIO

*Con nuestro cordial saludo, informamos que pensando siempre en nuestros clientes y la gran acogida que ha tenido la nueva línea de trajes, hemos decidido ampliar el horario de atención y ventas al público.*

*A partir del 1 de abril, los almacenes estarán abiertos de las 8:00 a las 20:00 horas. Lo invitamos a conocer novedosos productos que están a la venta en todas las sucursales de la ciudad.*

*Para nosotros es un gusto atenderlo.*

*María Cecilia Ronderos  
Jefa de Ventas*

*Transcriptor: Ana Murcia*

### **ACTIVIDAD 5.**

*Elaborar las siguientes circulares. Identifique cuales son internas y cuales son externas y digitarlas aplicando las normas lcontec.*

*Circular 1.*

*Invitar a todo el personal a una actividad de integración, se debe indicar el día, hora, lugar y las actividades a realizar.*

*Circular 2.*

*Comunicar la apertura de una nueva sucursal en el norte de la ciudad.*

*Circular 3.*

*Redactar una circular dirigida a todas las secretarias, invitándolas a festejar su día. Indicar clase de evento, lugar, fecha y hora.*

*Circular 4.*

*Informar a clientes y proveedores el tiempo que la empresa estará cerrada por periodo de vacaciones colectivas.*

VALORACIÓN DE EVIDENCIAS \_\_\_\_\_



### **PROYECTO**

*Elaborar cinco circulares internas y cinco circulares externas, de los diferentes temas propuestos.*

## **UNIDAD TRES**

### **CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS**

#### **LOGROS DE COMPETENCIA LABORAL**

*Redactar y elaborar constancias y certificados.*

#### **INDICADORES DE LOGRO**

- *Establece la diferencia entre constancia y certificado y elige el tipo de documento a elaborar según el motivo y la necesidad de su expedición.*
- *Redacta y elabora constancias y certificados.*

#### **EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE**

- **De conocimiento:**
  - *Distingue entre una constancia y un certificado.*
  - *Reconoce las normas Icontec aplicables a estos documentos.*
- **De producto:**
  - *Presenta constancias y certificados.*
- **De desempeño:**
  - *Redacta y digita correctamente constancias y certificados.*

C

O

N

S

T

A

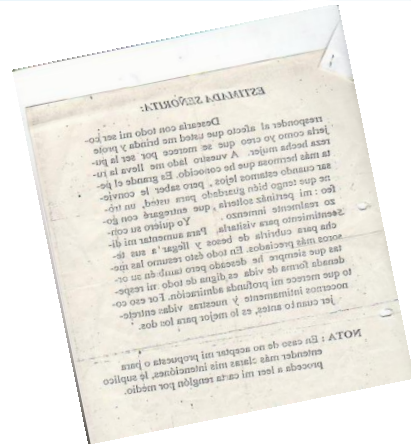
N

C

I

A

S





**FDH**

Formador dice y hace

### 3.1 CONSTANCIAS

**3.1.1 Concepto.** Documento de carácter probatorio en el que se describen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad. Se elaboran en papel membretado.

- **Clasificación.** De acuerdo con el hecho o acto que se prueba, pueden ser:

Tiempo de servicio, experiencia, salarios, honorarios, clase de trabajo, jornada laboral, cumplimiento de comisiones, comportamiento y desempeño laboral.

#### 3.1.2 Partes y redacción.

- **Código.** Es el número consecutivo que se ubica de dos a tres interlíneas del margen superior.

- **Fecha.** Los datos de ciudad de origen y fecha se pueden escribir en la parte superior después del código o al final del documento.

Ejemplo: Cuando se ubica al comienzo.

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2011

Ejemplo: Cuando va al final del documento.

Dada en Bogotá D.C., a los 15 (quince) días del mes de marzo de 2011 (dos mil once).

- **Cargo.** El cargo de la persona responsable se anota en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos EL o LA, se escribe de tres a cuatro interlíneas de la fecha.

EL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

EL CONTADOR GENERAL

- **Identificación.** Las constancias llevan las palabras HACE CONSTAR en mayúscula sostenida, centradas y van seguidas de dos puntos. Se escriben de tres a cuatro interlíneas del cargo.



## LA GERENTA DE RELACIONES INDUSTRIALES

} 3 a 4 interlíneas

HACE CONSTAR:

} 2 a 3 interlíneas

- **Texto.** *Contra el margen izquierdo, de dos a tres interlíneas de la identificación del documento, se inicia el texto con la conjunción Que, seguido del nombre completo de la persona escrito en mayúscula sostenida, luego una coma y después el documento de identificación.*

*Se escribe completo las palabras cédula de ciudadanía y los números van separados por punto. El lugar de expedición del documento se tiene en cuenta si es ciudad capital no se escribe el departamento, de lo contrario, es necesario escribirlo.*

## EL GERENTE DE TALENTO HUMANO

HACE CONSTAR:

*Que la señorita MARÍA DEL CARMEN OSPINA SALCEDO, con cédula de ciudadanía 1.078.348.283 de Bogotá...*

*El texto se redacta en forma breve, clara y sin errores técnicos, ortográficos o de redacción. Se puede utilizar interlineación sencilla o una y media.*

*En el último párrafo del texto se especifica el motivo por el cual se expide la constancia y de preferencia se escribe el destinatario.*

*Esta constancia se expide para trámites de beca.*

*Esta constancia se expide para verificar asistencia.*

- **Firmante.** *De cuatro a seis interlíneas del último renglón del texto, se escribe el nombre de la persona responsable en mayúscula sostenida.*

*Cuando el documento debe ir firmado por dos o más personas, se pueden ubicar uno debajo de otro o en pareja; si el número es impar, el último se centra.*

- **Transcriptor.** *A dos interlíneas del firmante, se escribe el nombre de la persona que digitó el documento, siguiendo los mismos parámetros de la carta comercial.*

MEMBRETE COMPLETO

GRH-0043

LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS

HACE CONSTAR:

*Que el señor MIGUEL ANTONIO CERVANTES ORJUELA, identificado con cédula de ciudadanía 78.320.564 de Bogotá, trabajó en esta empresa del 10 de febrero de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2009 desempeñó el cargo de Asistente de Ventas. Siempre se distinguió como una persona responsable, honesta y eficiente.*

*Esta constancia se expide para anexar a su hoja de vida.*

*Dada en Bogotá D.C., a los 20 (veinte) días del mes de abril de 2011 (dos mil once).*

LUZ MARCELA DUARTE

*Transcriptor: Juan Lozano*



**FDEH**

Formador dice y estudiante hace

### **ACTIVIDAD 1.**

Revisar con atención las clases de constancias que se pueden realizar. El formador le dará una guía de redacción para cada tema y los datos que son imprescindibles en cada una de ellas.

### **ACTIVIDAD 2.**

Digitar la constancia que aparece en la página anterior y el formador le guiará en la asignación de espacios. Realizar membrete.

### **ACTIVIDAD 3.**

Completar los datos que hacen falta, crear membrete y digitar la siguiente constancia.

MEMBRETE

GH –

Bogotá D.C.,

EL GERENTE DE

HACE CONSTAR:

Que la señora \_\_\_\_\_ identificada con cédula de ciudadanía

de \_\_\_\_\_ trabaja actualmente en esta empresa desde el

Se desempeña en el cargo de \_\_\_\_\_ y devenga un salario mensual de

\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

Esta constancia se expide para

MANUEL JOSÉ HURTADO

Transcriptor:



**FDH**

Formador dice y hace

## 3.2 CERTIFICADOS

**3.2.1 Concepto.** Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o un acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, ceremonia, juramento o norma). Se elaboran en papel membreteado.

- **Clasificación.** De acuerdo con el acto que se prueba, pueden ser:

Calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos, derecho de uso del sello Icontec de conformidad con la Norma Técnica Colombiana, diploma conferido por una institución y documento que establece un privilegio o premio, asistencia a congresos, cursos y seminarios, registro civil o parroquial de nacimiento, de matrimonio o de defunción, documento de identidad, certificado de Aseguramiento de la Calidad, certificado del Sistema de Administración Ambiental, becas, donaciones y exenciones, créditos préstamos u otras transacciones comerciales, relación de retención de impuestos, paz y salvos, resultados de exámenes médicos.

### 3.2.2 Partes y redacción

- **Código.** Es el número consecutivo que se ubica de dos a tres interlíneas del margen superior.
- **Fecha.** Los datos de ciudad de origen y fecha se escriben de dos a tres interlíneas del código y en forma completa: ciudad, día, mes y año. También se puede escribir al final del documento.
- **Cargo.** El cargo de la persona responsable se anota en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos EL o LA, se escribe de tres a cuatro interlíneas de la fecha.

EL GERENTE FINANCIERO

En colegios o centros educativos, se deben escribir los cargos de las dos personas que firman el documento (director/rector y secretario), en mayúscula sostenida y centrados.

LA RECTORA Y EL SECRETARIO GENERAL

- **Identificación.** Si es una sola persona quien firma el documento se escribe la palabra CERTIFICA y si son dos personas o más se escribe CERTIFICAN, va en mayúscula sostenida, centrado y seguida de dos puntos. De tres a cuatro interlíneas del cargo.

EL CONTADOR GENERAL

CERTIFICA:

LA Rectora y EL SECRETARIO GENERAL

CERTIFICAN:

- **Texto.** *Contra el margen izquierdo, de tres a cuatro interlíneas de la identificación del documento, se inicia el texto con la conjunción Que, seguido de los datos del solicitante, que puede ser una persona natural o el nombre de una empresa.*

*En los dos casos se escribe en mayúscula sostenida, seguido del número de identificación del documento o del Nit, cuando es una empresa.*

EL REVISOR FISCAL

CERTIFICA:

*Que a INGENIEROS ASOCIADOS LTDA., con NIT 890.349.090-5 se le retuvo...*

- *El texto se redacta en forma breve, clara y sin errores técnicos, ortográficos o de redacción. Se puede utilizar interlineación sencilla o de una y media interlínea.*
- *En el último párrafo del texto se especifica el motivo por el cual se expide la certificación y de preferencia se escribe el destinatario.*

*Este certificado se expide con destino al Inurbe para solicitar crédito de vivienda.*

- **Firmante.** *De cuatro a seis interlíneas del último renglón del texto, se escribe el nombre de la persona responsable en mayúscula sostenida.*

*Cuando el documento debe ir firmado por dos o más personas, se pueden ubicar uno debajo de otro o en pareja; si el número es impar, el último se centra.*

*El cargo de mayor jerarquía primero y debajo el cargo inferior.*

Cuando se escriben los dos nombres en la misma línea, al margen izquierdo se escribe el de mayor jerarquía y hacia la derecha el de menor jerarquía.

- **Transcriptor.** A dos interlíneas del firmante, se escribe el nombre de la persona que digitó el documento, siguiendo los mismos parámetros de la carta comercial.

**NOTA:** Los diplomas o títulos conferidos por instituciones educativas y los certificados de asistencia a seminarios, cursos o congresos, se elaboran en papel o cartulina especial, diseñado para tal efecto. El gramaje del papel debe ser adecuado según el tipo de impresión que se utilice.



**FDEH**

Formador dice y estudiante hace

### **ACTIVIDAD 3.**

Ante la gran variedad de certificados que se pueden elaborar, realizar un lista estableciendo la clase de certificado y quien o quienes serían las personas más apropiadas para firmar cada certificado. El formador le guiará en el contenido que puede llevar cada uno.

### **ACTIVIDAD 4.**

Digitar el certificado que aparece en la siguiente página, observar cada una de sus partes. El formador le ayudará en la asignación de espacios.

MEMBRETE COMPLETO

CE-0178-10

Bogotá D.C., 25 de febrero de 2011

EL DIRECTOR ACADÉMICO

CERTIFICA:

Que la señorita *LUISA FERNANDA LÓPEZ ROJAS*, con cédula de ciudadanía 1.028.674.234 de Bogotá, cursó y aprobó el curso de Atención y Servicio al cliente, dictado en nuestra institución del 18 al 22 de enero de 2010, con una duración de 50 horas.

Este certificado se expide para trámites laborales.

*JOSÉ HERNANDO AGUDELO*

Transcriptor: Teresa Zárate



### **ACTIVIDAD 5.**

*Transcribir los siguientes documentos, alternar los dos estilos para digitar fecha y ciudad de origen.*

*EL GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES/ HACE CONSTAR:/ Que la señora INÉS MARÍA SALDAÑA ALVARADO, con cédula de ciudadanía 29.430.182 de Tunja, se desempeña en nuestra empresa como Secretaria General, desde el 27 de abril de 2006./ Actualmente devenga un sueldo mensual de \$879.350 (Ochocientos setenta y nueve mil trescientos cincuenta pesos) y tiene un tipo de contrato a término indefinido./ Esta constancia se expide para trámite de crédito en Davivienda./ MARTHA ISABEL QUINTERO/*

---

*EL CONTADOR GENERAL/ CERTIFICA:/ Que a INVERSIONES LUGO HERMANOS, con NIT 20894690-1, se le efectuó retención en la fuente por el año gravable de \_\_\_\_\_ según lo dispuesto por el Artículo 381 del Estatuto Tributario./ Este certificado se expide para Transacciones Financieras./ LUIS ERNESTO PALACIOS./*

### **ACTIVIDAD 6.**

*Redactar un documento para dar constancia de la experiencia laboral adquirida en una empresa durante la Etapa Productiva de un contrato de aprendizaje. Cargo: Secretaria o Asistente Administrativo.*

---

*El Gerente de Ventas de una empresa expide una Constancia para informar las funciones que cumple una secretaria dentro de su departamento.*

---

*Redactar un Certificado para verificar que un empleado se encuentra a Paz y Salvo con la empresa y se le puede pagar la liquidación de sus prestaciones.*



*Elaborar un Certificado de notas de un centro educativo.*

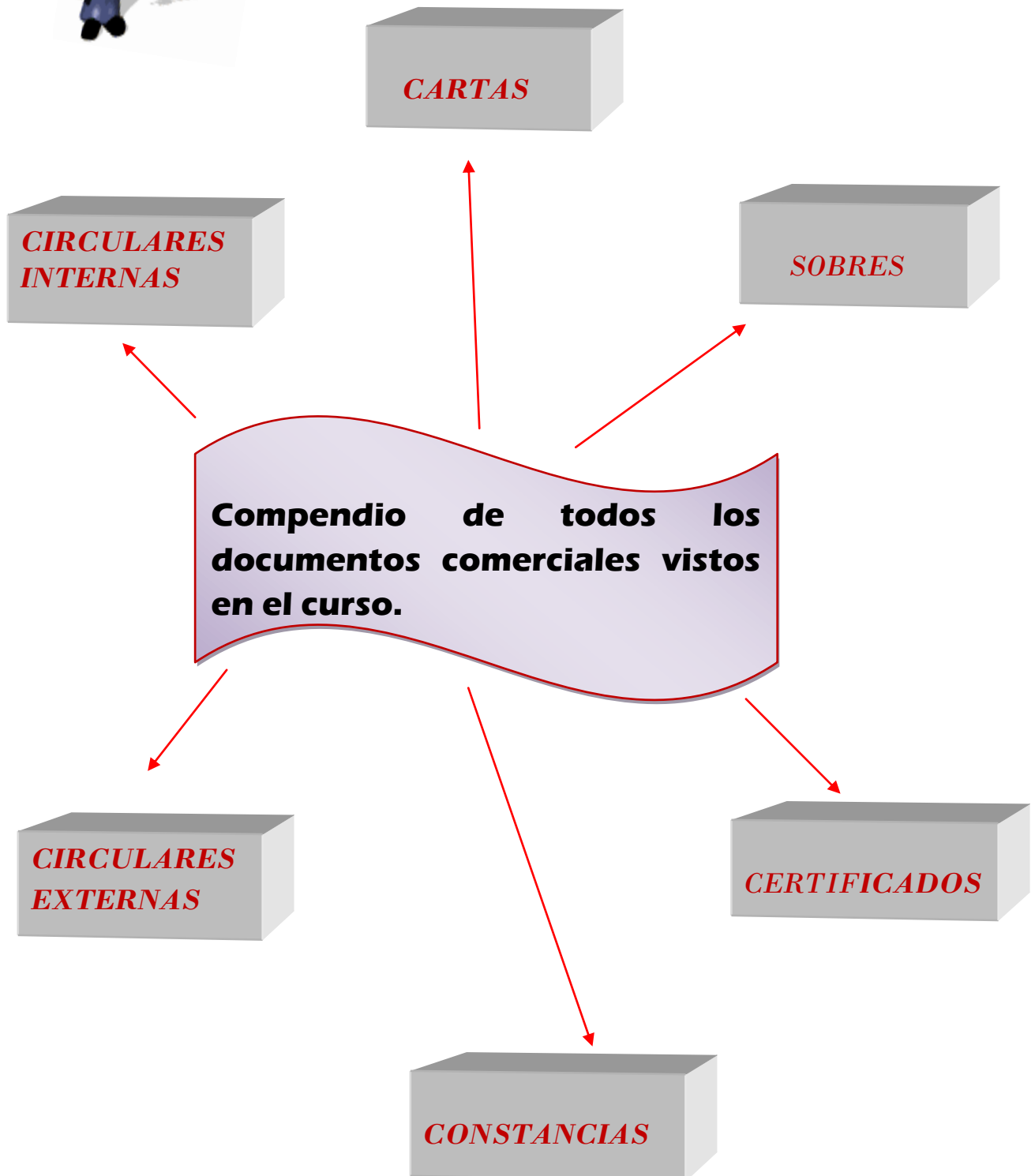
VALORACIÓN DE EVIDENCIAS \_\_\_\_\_



**PROYECTO**  
*Elaborar cinco constancias y cinco certificados de diferentes temas propuestos.*



## LÍNEA GENERAL DE PROYECTO



**A N E K O**

## RECOMENDACIONES GENERALES EN LA REDACCIÓN DE TEXTOS

- Las palabras escritas en letras mayúsculas, no se dividen.
- Se deben tildar las vocales escritas en mayúscula sostenida.
- No exagerar el uso de la mayúscula sostenida.
- En español, se escriben con minúscula los días de la semana, los meses del año, los puntos cardinales y las estaciones del año, a excepción de punto seguido y al iniciar un párrafo.
- Se escriben con mayúscula inicial los nombres propios de personas, lugares, empresas y nombres de cargos.
- Se debe distinguir el nombre propio del término genérico. Ejemplo:

NOMBRE PROPIO	TÉRMINO GENÉRICO
Instituto Colombiano de Aprendizaje	Gracias al instituto los estudiantes...
Director General	Se programará reunión de directores.
Jefe de Mercadeo	La publicidad se cargará a mercadeo..

- Cuando se utilicen equipos que no permiten justificar, el signo que se emplea es el guión (-) seguido a la letra donde se divide la palabra.

No dividir palabras en el primer renglón de los párrafos.

No dividir palabras en dos líneas seguidas.

No dividir palabras en la penúltima línea del párrafo

No dividir palabras en el último renglón de página.

No dividir nombres propios ni apellidos.

No separar el signo de moneda de la cifra ni dividir cantidades en números.

No dividir palabras en sílabas de dos letras.

### ▪ Escritura de números.

- Cuando se necesite escribir un símbolo de medida, éstos se separan por un espacio en blanco. Además, no debe escribirse ningún signo de puntuación, a excepción de tener en cuenta alguna regla ortográfica, en este caso se deja un espacio de separación entre el símbolo y el signo de puntuación. Estos dos elementos no pueden escribirse en renglón separado.

Ejemplo: 1 m      1 g      1 cm

- Los números de cuatro cifras que representan años no se separan con espacio ni con punto. Ejemplo: año 2010
- Cuando se necesita escribir la fecha completa en un texto se debe registrar de la siguiente manera:

El evento se realizará el 7 de mayo de 2011

- Cuando la fecha se escribe en forma numérica abreviada.

2011-05-07

- Los números asignados a las normas no se separan con espacio ni con punto.  
Ejemplo:

DECRETO 2149, DECRETO 249 O RESOLUCIÓN 4150

- Las cifras que representan dinero no se separan con espacio sino con coma para los decimales, punto para las unidades de mil y apóstrofo para las unidades de millón. El signo de pesos va unido a la cifra y la palabra pesos sigue a la expresión en letras.  
Ejemplo:

\$5'478.550,00 (Cinco millones cuatrocientos setenta y ocho mil quinientos cincuenta pesos)

No es necesario incluir las expresiones moneda corriente (m/cte) ni moneda legal (m/l)

- Cuando se necesita escribir números dentro de un texto se efectúa de la siguiente manera:

Del uno al nueve en letras y del 10 en adelante en cifras. Ejemplo:

Le adjuntamos dos boletines. Cada uno tiene 15 hojas.

Cuando el número hace parte de un rango o una serie, se escriben en cifras. Ejemplo:

Los integrantes del grado sexto tienen un promedio de edad entre 9 y 11 años.

Para grados, porcentajes y proporciones, se utilizan cifras, aunque sean menores de 10. Ejemplo:

9°, 15%, escala 1:1 000

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

16 = dieciséis	31 = treinta y uno
17 = diecisiete	32 = treinta y dos
22 = veintidós	38 = treinta y ocho
29 = veintinueve	43 = cuarenta y tres

- Para documentos legales, los números se escriben en cifras y letras. Primero en número y luego en letras y se debe conservar el mismo orden en todo el documento.

*Ejemplo:*

*\$2.500.50 (dos mil quinientos pesos con cincuenta centavos)*

*5.50 m (cinco metros con cincuenta centímetros)*

*- Los números telefónicos se separan por grupos y con espacios; el indicativo entre paréntesis. Ejemplo:*

*Teléfono (97) 255 50 15, Cel. 310 235 44 50, 410 50 18*

*- Los números de cédula se representan en cifras de miles separadas con punto; cuando es de una capital no necesita el nombre del departamento. Ejemplo:*

*Para escribir números de cédula dentro de texto:*

*cédula de ciudadanía 1.073.158.204 de Girardot (Cundinamarca)*

*cédula de ciudadanía 79.234.092 de Ibagué*

*Para escribir números de cédula debajo de un nombre o firma:*

*C.C. 1.043.847.140 de Bogotá,*

*C.C. 30.444.355 de Pamplona (Norte de Santander)*

*- Los números de Nit. se representan en cifras de miles separadas por punto; se deja un espacio antes del último dígito que es el de verificación. Ejemplo:*

*Nit. 850.340.390 3*

*- Hora. Para la hora local se tiene en cuenta el modelo internacional de 24 horas.*

*00:01 = un minuto después de la media noche*  
*00:30 = 30 minutos después de la media noche*  
*01:00 = una de la mañana*  
*02:00 = dos de la mañana*  
*03:00 = tres de la mañana*  
*04:00 = cuatro de la mañana*  
*05:00 = cinco de la mañana*  
*06:00 = seis de la mañana*  
*07:00 = siete de la mañana*  
*08:00 = ocho de la mañana*  
*09:00 = nueve de la mañana*  
*10:00 = diez de la mañana*  
*11:00 = once de la mañana*  
*12:00 = doce de la mañana*  
*13:00 = una de la tarde*  
*14:00 = dos de la tarde*  
*15:00 = tres de la tarde*  
*16:00 = cuatro de la tarde*  
*17:00 = cinco de la tarde*  
*18:00 = seis de la tarde*  
*19:00 = siete de la noche*  
*20:00 = ocho de la noche*

21:00 = nueve de la noche  
 22:00 = diez de la noche  
 23:00 = once de la noche  
 24:00 = medianoche

Ejemplos: La reunión es de las 14:00 a las 16:00 horas  
 La clase inicia a las 7:00 horas

- **Denominaciones femeninas de las profesiones.** Los títulos y cargos de damas se escriben en su respectiva forma femenina como lo establece la Real Academia de la Lengua.

Abogada	Bacterióloga
Administradora de Negocios	Bióloga Marina
Administradora de Empresas	Consulesa
Alcaldesa	Comunicadora Social
Asistente	Contadora Pública
Arquitecta	Diseñadora Textil
Geóloga	Decana
Gerenta	Jueza
Gobernadora	Jefa
Física Nuclear	Ingeniera
Odontóloga	Médica
Presidenta	Ministra
Rectora	Microbióloga
Revisora Fiscal	Tesorera
Sicóloga	Trabajadora Social
Subgerente	Vicepresidenta
	Vicerrectora

- **Abreviaturas.** En los textos organizacionales es incorrecto el uso de abreviaturas. Se deben escribir las palabras completas (doctor, usted, señora), a excepción de las que forman parte del nombre o razón social de una empresa.

Ejemplo:

Cía. Colombiana de Chocolates S.A.

Comercializadora de Muebles Ltda.

SIGLAS	ACRÓNIMOS	ABREVIATURAS
OEA	Caracol	S.A.
RCN	Sena	E.P.S.
ICFES	Incap	Ltda.
ONU	Postobón	a.m.
ICBF	Incolda	p.m.
DAS		
EPM		



- **Los gentilicios se escriben con minúscula.** Ejemplo:

*Una suiza que llegó de Suiza vino con unos alemanes. Los recibieron unos colombianos que se enteraron de su llegada por El Colombiano.*

- **Contenido de los documentos comerciales**

- *En las cartas comerciales no se tratan temas personales.*
- *En un documento comercial se debe tratar un solo tema.*
- *Siempre se da tratamiento de usted y no se debe tutear en escritos comerciales.*
- *Un documento comercial no debe tener errores ortográficos, de redacción o puntuación.*
- *Una comunicación comercial debe escribirse siempre utilizando términos modernos*

### **ALGUNAS EXPRESIONES PARA INICIAR PÁRRAFOS**

*Es un placer...*

*Con mucho gusto...*

*Les solicitamos tomar nota...*

*Les proponemos una reunión...*

*Su colaboración es muy importante...*

*Hemos dispuesto todos nuestros recursos...*

*Su gran experiencia en...*

*Cuenta con nuestra disponibilidad...*

*Entendemos su retraso...*

*Si analizamos juntos la situación...*

*Lamentamos mucho las incomodidades...*

*Gracias por...*

*Le agradezco enviar el informe el 30 de...*

*Sus opiniones enriquecerán la discusión...*

## **BIBLIOGRAFÍA**

*CASTILLO RODRÍGUEZ, Rosa Stella. Correspondencia Comercial. Guía para el estudiante. Instituto Colombiano de Aprendizaje, INCAP. Bogotá. 96 p.*

*INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía Técnica Colombiana GTC 185. Documentación Organizacional. Bogotá D.C. Icontec octubre de 2009*

*INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas sobre Documentación Comercial. Primera actualización. Bogotá D.C.: Icontec 2007*

*ROJAS R., Demóstenes. Redacción Comercial Estructurada. Bogotá: Editorial McGraw Hill, Noviembre de 2000. 226 p.*

*ZÚÑIGA de Castañeda, Elvira y MORA G. Guillermo E. Gestión Secretarial. Bogotá: McGraw Hill, 1999. 196 p.*

[WWW.GOOGLE.COM](http://WWW.GOOGLE.COM) Imágenes.