



Guía

COM-G-7

Guía para las comunicaciones oficiales

Instituto Caro y Cuervo

Grupo de Gestión Documental

30/12/2024



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 2 de 31

Fecha: 30/12/2024

TABLA DE INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de aprobación	Elaborado	Revisado	Aprobado	Descripción del cambio
2.0	30/12/2024	Leidy Tatiana Vela Garces – Contratista del Grupo de Gestión Documental	Jorge David Sabogal – Coordinador Grupo de Gestión Documental	Jorge David Sabogal – Coordinador Grupo de Gestión Documental	Se proporciona orientación sobre el orden y la numeración de documentos, así como sobre la elaboración de circulares, resoluciones y constancias. Además, se incorpora un capítulo dedicado a las responsabilidades en las comunicaciones oficiales y se integra el formato de bitácora para garantizar la organización consecutiva de dichas comunicaciones.
1.0	30/04/2024	Leidy Tatiana Vela Garces – Contratista del Grupo de Gestión Documental	Maritza Andrea Rodríguez Botero – Técnico del Grupo de Gestión Documental	Jorge David Sabogal – Coordinador Grupo de Gestión Documental	Se crea el documento



ÍNDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETIVO.....	5
2.1	Objetivos específicos	5
3	ALCANCE.....	5
4	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
5	CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	6
5.1	Identificación de los grupos de trabajo de acuerdo con las Tablas de Retención documental (TRD):	7
6	ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INSTITUCIONALES (INTERNO-EXTERNO) ..	9
6.1	Zonas de la hoja.....	9
6.2	Elaboración de cartas – Comunicaciones oficiales internas y externas	11
6.2.1	Partes de la carta.....	11
6.2.2	Elaboración de carta plantilla de respuesta de PQRSDF	15
6.3	Elaboración plantilla de circulares	18
6.3.1	Partes de la circular	18
6.4	Elaboración plantilla de resoluciones	22
6.4.1	Partes de la resolución	22
6.5	Elaboración plantilla de certificados y constancias.....	26
6.5.1	Certificados.....	26
6.5.2	Constancias	26
6.5.3	Características de redacción y presentación	26
6.5.4	Partes de los Certificados y Constancias.....	26
7	RESPONSABILIDADES EN LAS COMUNICACIONES OFICIALES.....	30
7.1	Elaborados de la comunicación:.....	30
7.2	Revisores de la comunicación.....	30
7.3	Aprobadores y firmantes de la comunicación.....	31



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Codificación TRD 7
Tabla 2. Codificación para las comunicaciones oficiales (internas y externas)..... 8

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Ejemplo encabezado comunicaciones..... 7
Figura 2. Ejemplo zonas de la hoja..... 10
Figura 3 Ejemplo de carta institucional 14
Figura 4. Ejemplo de carta para respuesta PQRSDF, parte 1 16
Figura 5. Ejemplo de carta para respuesta PQRSDF, parte 2 17
Figura 6. Ejemplo distribución de circular 20
Figura 7. Ejemplo esquema circular 21
Figura 8. Ejemplo distribución de resolución 24
Figura 9. Ejemplo esquema de resolución..... 25
Figura 10. ejemplo distribución certificado o constancia..... 28
Figura 11. Ejemplo esquema certificado o constancia..... 29



1 INTRODUCCIÓN

Esta guía se centra en los lineamientos para la codificación y numeración adecuada de documentos dentro del ICC. La codificación y numeración no solo implica asignar códigos a los documentos, sino que también garantiza la identificación, organización y consulta efectiva de la información. A través de un sistema de codificación claro y coherente, se busca asegurar la trazabilidad y vigencia de los documentos a lo largo del tiempo, facilitando así su recuperación y uso por parte de los diferentes actores institucionales.

Además de abordar la codificación de las comunicaciones oficiales, esta guía proporciona orientación para el diligenciamiento de dichas comunicaciones y la responsabilidad asociada a este aspecto. Desde la identificación de las zonas de la hoja hasta la elaboración de cartas, se ofrecen instrucciones detalladas para garantizar que cada comunicación sea correctamente diligenciada. Asimismo, se establecen lineamientos sobre las responsabilidades en la elaboración de las comunicaciones oficiales y claridad sobre la numeración de las actas de reunión.

2 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la adecuada codificación y responsabilidad en la gestión de documentos dentro del Instituto Caro y Cuervo (ICC), con el fin de garantizar su identificación, organización y consulta efectiva, asegurando así la trazabilidad y vigencia de la información a lo largo del tiempo.

2.1 Objetivos específicos

- Definir un sistema de numeración y codificación claro y coherente que permita asignar consecutivos y códigos a los documentos de manera consistente y uniforme en toda la entidad.
- Establecer directrices para el diligenciamiento correcto de las comunicaciones oficiales, desde la identificación de las zonas de la hoja hasta la elaboración de cartas, asegurando la precisión y coherencia en todo el proceso.
- Establecer directrices sobre las responsabilidades en la elaboración, revisión y proyección de las comunicaciones oficiales, promoviendo así la precisión y coherencia en las actividades.

3 ALCANCE

Este documento es una herramienta para todos los servidores públicos y colaboradores del ICC al proporcionar orientación respecto a las comunicaciones oficiales institucionales. En él se abordan diversos aspectos vinculados con la codificación y el diligenciamiento de cartas, que incluyen la identificación de zonas en la hoja, la asignación de códigos, el registro de las comunicaciones, así como la responsabilidad que recae sobre los servidores públicos en este proceso.



4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Carta:** es un medio de comunicación escrito que una persona o institución envía a otra. Puede estar redactada en papel o en formato digital.
- **Codificación:** Actividad de asignar códigos únicos a los documentos con el fin de facilitar su identificación y organización.
- **Código.** Sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.
- **Comunicaciones oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas por los funcionarios, de acuerdo con el desarrollo de las funciones asignadas a la entidad, sin importar el medio utilizado. (Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación).
- **Comunicaciones oficiales internas:** Son aquellas comunicaciones formales que se generan entre dependencias, grupos o equipos de trabajo.
- **Comunicaciones oficiales externas:** Son aquellas comunicaciones formales que se reciben o se envían a entidades públicas y privadas, ciudadanía, público de valor, entre otros.
- **Tabla de retención documental (TRD):** son un listado de series y subseries con sus respectivos tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital y su disposición final. Se elaboran para los documentos activos que se producen con fines administrativos en las oficinas.
- **Trazabilidad:** Capacidad de seguir el rastro o historial de un documento desde su creación hasta su archivo o disposición final.

5 CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

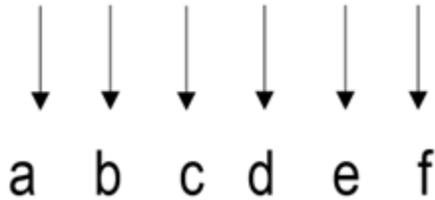
La codificación se realiza bajo la estructura orgánica que existe en el ICC permitiendo identificar los códigos de los grupos de trabajo, la numeración consecutiva, la vigencia y sistemas que permitan la consulta oportunamente de la información. La codificación de los documentos será únicamente responsabilidad del servidor público que elabora la carta.

Mediante la resolución 290 de 2022 se modificaron los grupos internos de trabajo, se asignaron y actualizaron sus funciones, por lo cual se hizo necesario codificar las unidades administrativas que compone el ICC a fin de identificar los productores de la documentación. En el 2023 el Comité Interno de Gestión y Desempeño (CIGD), aprobó el documento denominado “Cuadro de clasificación documental” el cual consiste en identificar el Fondo, las secciones y subsecciones a fin de visualizar los productores en la Entidad.

Con lo anterior se establece la estructura para que cada documento le sea asignado un código de identificación compuesto por seis partes, ejemplo:

Figura 1. Ejemplo encabezado comunicaciones

ICC - DG - PLA - 102 - 001 - 2023



- a) La sigla de la entidad
- b) Sigla de la sección
- c) Sigla de la dependencia o grupo de trabajo
- d) Código de la dependencia o grupo de trabajo
- e) Consecutivo en orden ascendente empezando con 001 para cada vigencia (01 de enero de cada año).
- f) Se finaliza con el año de vigencia de la comunicación

5.1 Identificación de los grupos de trabajo de acuerdo con las Tablas de Retención documental (TRD):

Tabla 1. Codificación TRD

Fondo	Código	Subsección - (primer nivel)	Código subsección	Subsección – Dependencia - (segundo nivel)
Instituto Caro y Cuervo	100	Dirección General	101	Control Interno de Gestión
			102	Grupo de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano
			103	Grupo de Tecnologías de la Información
	200	Subdirección Académica	201	Facultad Seminario Andrés Bello
			202	Grupo de Investigaciones Académicas
			203	Grupo de Sello Editorial
			204	Grupo de Biblioteca Especializada



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 8 de 31
Fecha: 30/12/2024

Fondo	Código	Subsección - (primer nivel)	Código subsección	Subsección – Dependencia - (segundo nivel)
	300	Subdirección Administrativa y Financiera	301	Grupo de Gestión Financiera
			302	Grupo de Talento Humano
			303	Grupo de Gestión Documental
			304	Grupo de Gestión Contractual
			305	Grupo de Recursos Físicos

Para mantener un seguimiento adecuado de las comunicaciones producidas, los grupos de trabajo deben implementar un sistema de control que les permita asignar una numeración consecutiva al inicio de cada año. Esto se logra mediante el registro detallado de cada comunicación en el formato *COM-F-25 Bitácora consecutivos comunicaciones oficiales ICC*, designada para este fin, donde se registran los datos pertinentes de los consecutivos generados. Este registro incluirá información como la fecha de emisión, el número de comunicación, el remitente, el destinatario y el contenido o asunto tratado. Este proceso garantiza que cada comunicación sea identificada de manera única y que se mantenga un archivo organizado y fácilmente accesible para referencia futura.

Nota: Para el caso de documentos físicos, se recomienda que solo sea impreso un ejemplar de cada documento o información, con el fin de evitar la duplicidad e imprimir información que no es necesaria y dando continuidad a la política cero papel (Directiva Presidencial No. 4 de 2012)

Tabla 2. Codificación para las comunicaciones oficiales (internas y externas)

Fondo	Código	Subsección - (primer nivel)	Código subsección	Subsección – Dependencia - (segundo nivel)	Codificación para las dependencias
Instituto Caro y Cuervo	100	Dirección General ICC-DG-100	101	Unidad de Control Interno	ICC-DG-CIG-101
			102	Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano	ICC-DG-PLA-102
			103	Grupo de Tecnologías de la Información	ICC-DG-TI-103
	200	Subdirección Académica ICC-SAC-200	201	Facultad Seminario Andrés Bello	ICC-SAC-FSAB-201
			202	Grupo de Investigaciones Académicas	ICC-SAC-IA-202
			203	Grupo de Sello Editorial	ICC-SAC-SE-203



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 9 de 31
Fecha: 30/12/2024

Fondo	Código	Subsección - (primer nivel)	Código subsección	Subsección – Dependencia - (segundo nivel)	Codificación para las dependencias
			204	Grupo de Biblioteca Especializada	ICC-SAC-BE-204
	300	Subdirección Administrativa y Financiera ICC-SAF-300	301	Grupo de Gestión Financiera	ICC-SAF-GF-301
			302	Grupo de Talento Humano	ICC-SAF-TH-302
			303	Grupo de Gestión Documental	ICC-SAF-GD-303
			304	Grupo de Gestión Contractual	ICC-SAF-GC-304
			305	Grupo de Recursos Físicos	ICC-SAF-RF-305

6 ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES INSTITUCIONALES (INTERNO-EXTERNO)

Son aquellas comunicaciones que se generan en cada de grupo de trabajo del ICC, facilitando la gestión y desarrollo de los procesos institucionales.

Para todas las comunicaciones oficiales internas identificadas (cartas, comunicaciones oficiales, respuesta PQRSDf) se debe establecer la distribución de zonas específicas de la hoja, donde se ubicarán los diferentes contenidos o partes de la comunicación a elaborar.

6.1 Zonas de la hoja

Para la elaboración de las cartas se establecen 3 divisiones denominadas “zonas”, cuyos espacios serán usados así:

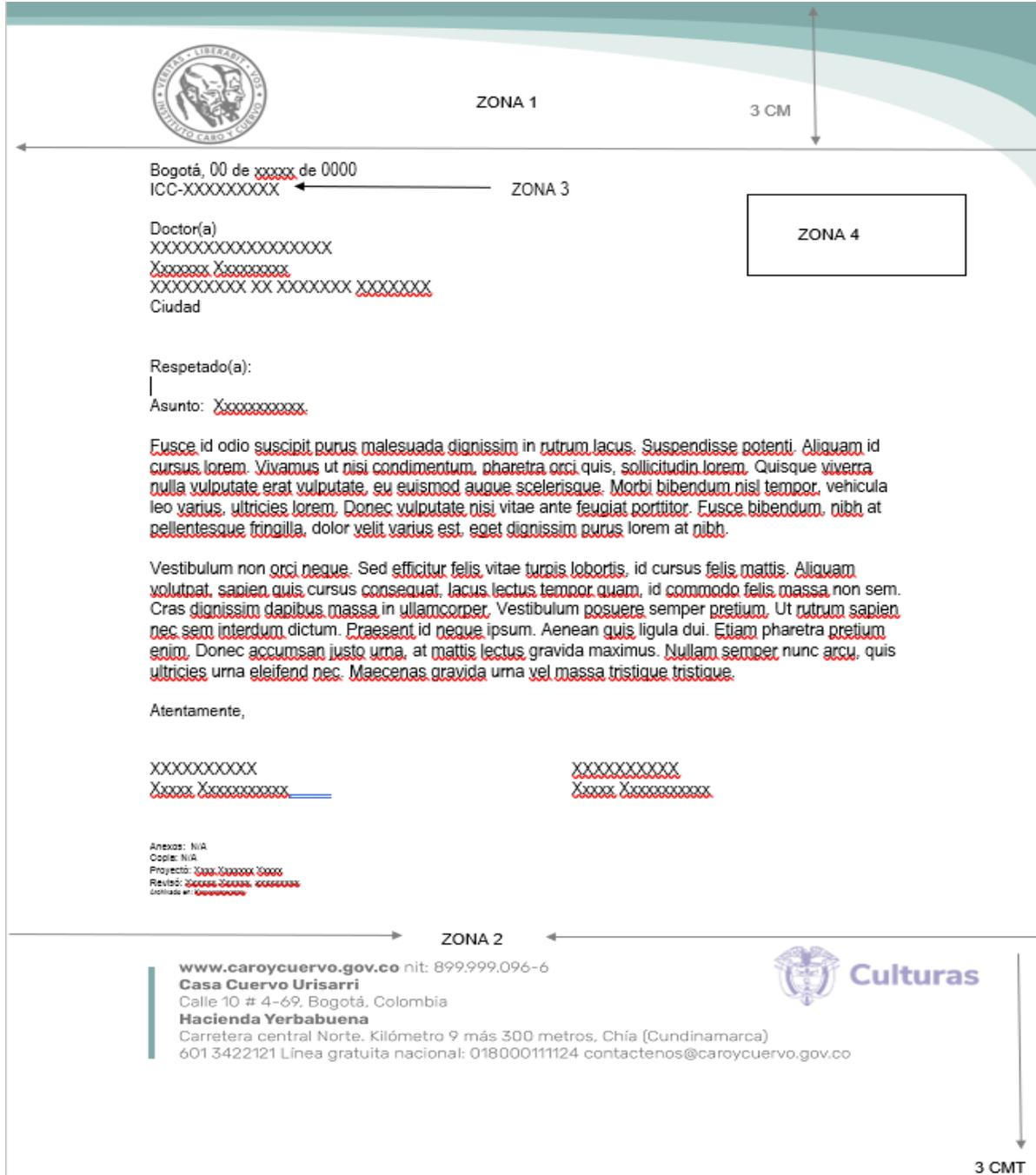
1. **Zona 1:** Destinada para el membrete que incluye: logotipo institucional. Debe tener las siguientes medidas: 14 cm. horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja y 3 cm., verticales desde el borde superior.
2. **Zona 2:** Destinada para la impresión de sitio web institucional, dirección, correo electrónico institucional, teléfono, lugar de origen. Su medida es de 3 cm., desde el borde inferior de la hoja y centrado. Estos datos se ubican en el pie de página.
3. **Zona 3:** Espacio superior izquierdo destinado al registro de la codificación del consecutivo que asigna el grupo de trabajo para la comunicación.
4. **Zona 4:** Espacio superior derecho destinado al registro del radicado de la comunicación, ya sea interna o externa y la asignación la realiza el Grupo de Gestión Documental.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 10 de 31
Fecha: 30/12/2024

Figura 2. Ejemplo zonas de la hoja





6.2 Elaboración de cartas – Comunicaciones oficiales internas y externas

La expedición de cartas (comunicaciones oficiales internas y externas) está a cargo de los servidores públicos autorizados, en cumplimiento de artículo 4 del Acuerdo 060/2001 del Archivo General de la Nación (AGN). Es importante que estas no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Las comunicaciones oficiales internas y externas que emita el ICC con destino a grupos de trabajo, personas naturales o jurídicas deberán estar firmadas por uno de los funcionarios que ocupen los siguientes cargos:

- Director(a) General
- Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
- Subdirector(a) Académico(a)
- Decano(a) de la Facultad Seminario Andrés Bello
- Coordinadores de grupo, líderes del grupo de trabajo o equipo de trabajo
- El abogado de apoyo para la representación jurídica del ICC.

Nota: Para el caso de Equipos de trabajo integrados por contratistas la respuesta debe ser validada por alguno de los servidores mencionados anteriormente, en caso de que la respuesta requiera levantamiento de información oficial de la entidad.

Para las comunicaciones internas y externas, se elaboran en formato carta, incluyendo membrete y pie de página (zonas 1, 2 y 3 previamente descritas) en todas las hojas ya sea para información impresa o digital. Cuando existan anexos que hagan parte del documento, se debe aclarar dentro del texto de esta. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

La carta tiene como objetivo informar a su destinatario, para ello se debe tener en cuenta:

- Tratar un solo tema por comunicación
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa
- Usar tratamiento respetuoso y cortés
- Utilizar el formato de carta aprobado que se encuentra en el SIG: [Enlace al SIG - ICC](#), en el apartado de "Plantillas" con el nombre "*Plantilla comunicaciones oficiales ICC*"

6.2.1 Partes de la carta

En primer lugar, use el formato institucional que contempla todas las zonas establecidas para las comunicaciones con membrete y pie de página respetando los márgenes, tamaño, tipo de letra y demás establecidos en el formato. Luego proceda a ubicar las siguientes partes:

❖ Lugar de origen y fecha de elaboración:

Escribirlo a una interlínea libre después del margen superior, nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), alineado a la izquierda. La fecha debe ser diligenciada



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 12 de 31

Fecha: 30/12/2024

únicamente cuando el oficio se encuentre debidamente firmado por la persona autorizada de acuerdo con sus funciones, o se puede omitir.

Ejemplo: Bogotá, 28 de noviembre de 2024

❖ **Código:**

El código contiene la siguiente información: a) la sigla de la entidad, seguido de un guion al medio, b) sigla de la sección, seguido de un guion al medio, c) sigla del equipo o grupo de trabajo, seguido de guion al medio, d) luego el código del equipo o grupo de trabajo, seguido de un guion al medio, e) año de vigencia de la carta, seguido de un guion, f) finalizando con un consecutivo en orden ascendente empezando con 001 para cada vigencia (1 de enero de cada año). El código debe ser diligenciado únicamente cuando el oficio se encuentre debidamente firmado por la persona autorizada de acuerdo con sus funciones. Se puede identificar el ejemplo en la figura número 6 del presente documento.

❖ **Datos del destinatario:**

A partir código y la fecha de elaboración, se recomienda dejar una interlínea libre, según la extensión de la comunicación. Estos datos pueden ocupar varias líneas, se recomienda que los datos del destinatario se dirijan a un funcionario específico, si no es posible obtener el nombre, se envía a la dependencia, oficina o grupo responsable.

- En primer lugar, se escribe el tratamiento de cortesía o el título académico del destinatario con mayúscula inicial.
- Los nombres y apellidos del destinatario se escriben con mayúscula fija.
- Para el cargo se aconseja escribirlo con mayúscula inicial. Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas para guardar proporción visual con los otros datos.
- Entidad: Se escribe en la interlínea siguiente al cargo con la razón social a la cual se dirija la carta, ya sea externa o interna. En caso de nombre completo, se escribe con mayúscula inicial o sostenida, las siglas y acrónimos se escriben en mayúscula sostenida.
- Dirección: Para las comunicaciones externas, se escribe la dirección de nomenclatura, barrio, ciudad y el correo electrónico de ser necesario. No se utilizan abreviaturas.
- Lugar de destino: Se escribe el nombre de la ciudad

❖ **Saludo:**

Se escribe a dos o tres interlíneas libres después de los datos del destinatario. Se inicia con el tratamiento de cortesía con mayúscula inicial como aparece en el formato de la plantilla, *Respetado(a)*.

❖ **Asunto:**

La palabra “asunto” se escribe con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar a una interlínea libre después del saludo. Se recomienda expresarlo en un máximo de cuatro palabras omitiendo artículos, conjunciones o preposiciones. En el caso de ser una comunicación externa mencionar el número de radicado de respuesta.

❖ **Cuerpo o texto:**

Redactar en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés. Inicia a una o dos interlíneas libres del asunto o del saludo (si lo hay). Se redacta con interlineado sencillo y una interlínea libre entre párrafos.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 13 de 31

Fecha: 30/12/2024

❖ Despedida:

Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) o frases terminadas con punto. Se escribe a una interlínea libre del texto, ejemplo:

- Atentamente,
- Cordialmente,
- Sinceramente,
- Respetuosamente,
- Agradecemos su gentil colaboración.
- Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta lo más pronto posible.
- Para nosotros es un gusto servirle.

❖ Datos del remitente:

Escribir en mayúscula fija y preferiblemente los dos apellidos. Se recomienda no utilizar negrilla. El nombre se escribe de dos a tres interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar. La firma debe escribirse en la parte superior del nombre del remitente con esfero de mina negra o firma electrónica. Todo alineado a la izquierda.

❖ Líneas especiales:

Se recomienda escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra 9 en los procesadores de texto. Las líneas especiales no llevan interlínea libre y la información debe ser alineada a la izquierda.

- a) 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; si no lleva anexos se dejará como "No aplica".
- b) Copia: Se usa cuando se va a enviar copia de la misma carta a una(s) dependencia(s) o persona(s) diferente al destinatario principal. La palabra "copia" se escribe con mayúscula inicial, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). Se escribe a una interlínea libre alineado a la izquierda.
- c) Participantes en la elaboración de la carta: Es importante dejar consignado los participantes en la elaboración del documento y el papel desempeñado por cada uno. Solo si la persona que firma es la misma que transcribe, proyecta y demás actividades, no se requiere su identificación.
 - Quien proyecta: Es quien expone y define la idea del contenido del documento teniendo en cuenta el modo determinado y el conjunto de medios necesarios. Se escribe en la siguiente interlínea del campo de Copia, alineado a la izquierda, se escriben nombres y apellidos de la persona que proyectó con su respectivo cargo.
 - Quien revisa: Es quien examina o analiza el documento elaborado por la persona que proyecta (quien transcribe) con atención y cuidado antes de ser firmado por su responsable. Se escribe en la siguiente interlínea de quien proyecta, alineado a la izquierda, se escribe nombres y apellidos de la persona que revisa con su respectivo cargo.
- d) Archivado en: Diligenciar el código y nombre de serie o subserie asignado a la unidad documental (carpeta) donde será archivado dicho documento, según las Tablas De Retención Documental (TRD) del ICC.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 14 de 31

Fecha: 30/12/2024

Figura 3 Ejemplo de carta institucional

Bogotá, 29 de diciembre de 2023 → Lugar y fecha de origen
 ICC-DG-PLA-102-2023 → Código

Doctor(a)
 PEPITO PEREZ
 DIRECTOR GENERAL
 INSTITUTO CARO Y CUERVO
 Ciudad → Datos de destinatario

Respetado(a): → Saludo

Asunto: Solicitud de información → Asunto

Fusce id odio suscipit purus malesuada dignissim in rutrum lacus. Suspendisse potenti. Aliquam id cursus lorem. Vivamus ut nisi condimentum, pharetra orci quis, sollicitudin lorem. Quisque viverra nulla vulputate erat vulputate, eu euismod augue scelerisque. Morbi bibendum nisi tempor, vehicula leo varius, ultricies lorem. Donec vulputate nisi vitae ante feugiat porttitor. Fusce bibendum, nibh at pellentesque fringilla, dolor velit varius est, eget dignissim purus lorem at nibh.

Vestibulum non orci neque. Sed efficitur felis vitae turpis lobortis, id cursus felis mattis. Aliquam volutpat, sapien quis cursus consequat, lacus lectus tempor quam, id commodo felis massa non sem. Cras dignissim dapibus massa in ullamcorper, Vestibulum posuere semper pretium, Ut rutrum sapien nec sem interdum dictum. Praesent id neque ipsum. Aenean quis ligula dui. Etiam pharetra pretium enim. Donec accumsan justo urna, at mattis lectus gravida maximus. Nullam semper nunc arcu, quis ultricies urna eleifend nec. Maecenas gravida urna vel massa tristique tristique.

Atentamente, → Despedida

LORENA PEREZ ARIAS
 Coordinadora Grupo de Gestión Documental → Datos del remitente

Anexos: N/A
 Copia: Grupo de Talento Humano
 Proyecto: Leidy Tatiana Vela Garces, Contratista grupo de Gestión Documental
 Revisó: Diana Marcela Rache, Auxiliar Administrativo
 Archivado en: 303.29.13 → Líneas especiales

www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
 Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
 Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros, Chía (Cundinamarca)
 601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 15 de 31

Fecha: 30/12/2024

6.2.2 Elaboración de carta plantilla de respuesta de PQRSDF

La expedición de cartas para la respuesta de PQRSDF está a cargo de los servidores públicos en cumplimiento al procedimiento y el reglamento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Es importante que estas no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

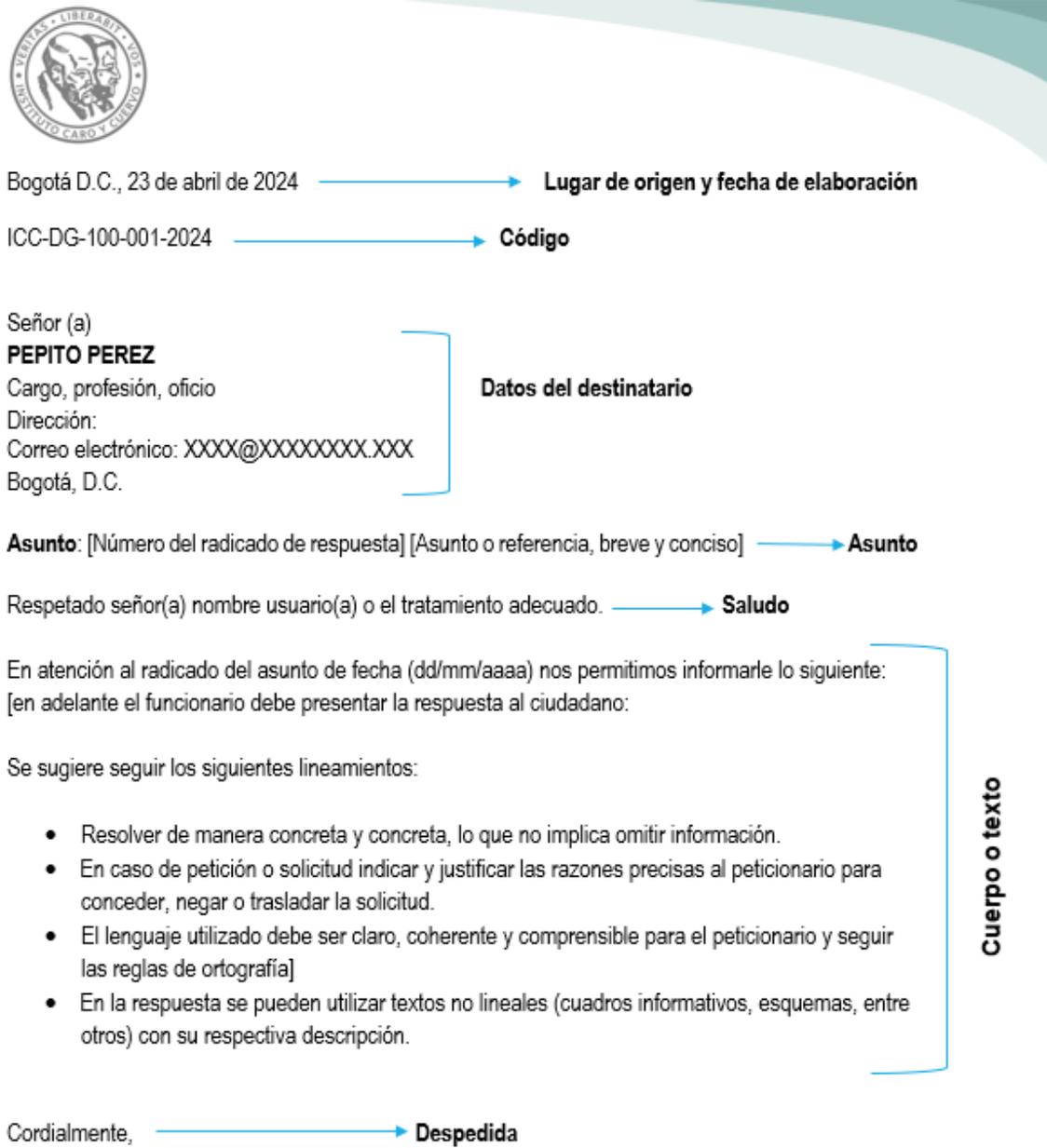
Este documento posee los mismos campos de la carta mencionada anteriormente, lugar de origen y fecha de elaboración, código, datos del destinatario, saludo, asunto, cuerpo o texto, despedida, datos del remitente y líneas especiales, sin embargo, adicionalmente se incluye el espacio de:

❖ Medición de la experiencia de la ciudadanía

Permite conocer la experiencia de la ciudadanía, con el fin de mejorar los servicios diligenciando dos enlaces que los transfiere a la encuesta de satisfacción del usuario.

	GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Código: COM-G-7 Versión: 2.0 Página 16 de 31 Fecha: 30/12/2024
--	---	---

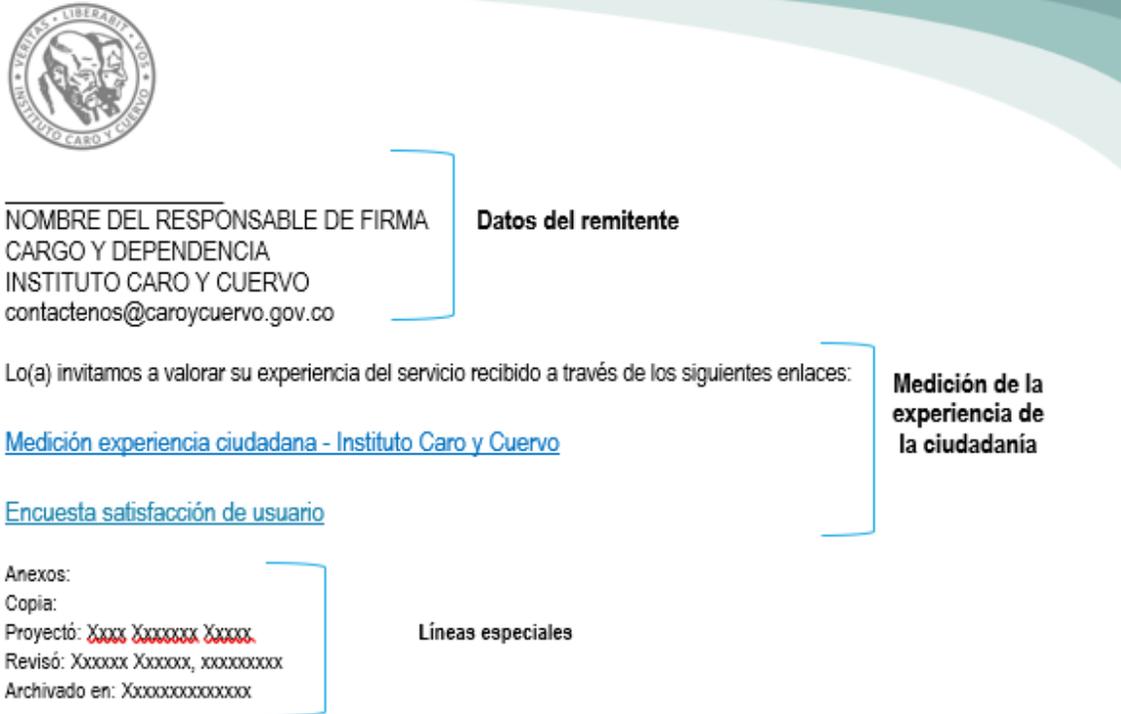
Figura 4. Ejemplo de carta para respuesta PQRSDF, parte 1



www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros, Chía [Cundinamarca]
601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co



Figura 5. Ejemplo de carta para respuesta PQRSDF, parte 2





Datos del remitente
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE FIRMA
CARGO Y DEPENDENCIA
INSTITUTO CARO Y CUERVO
contactenos@caroycuervo.gov.co

Lo(a) invitamos a valorar su experiencia del servicio recibido a través de los siguientes enlaces:

[Medición experiencia ciudadana - Instituto Caro y Cuervo](#)
[Encuesta satisfacción de usuario](#)

Medición de la experiencia de la ciudadanía

Líneas especiales
Anexos:
Copia:
Proyectó: ~~Xxxx~~ ~~Xxxxxxx~~ ~~Xxxxx~~
Revisó: ~~Xxxxxx~~ ~~Xxxxxx~~, ~~xxxxxxxx~~
Archivado en: ~~XXXXXXXXXXXX~~





6.3 Elaboración plantilla de circulares

Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigido a un grupo específico en el ICC. La circular tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general.

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;
- Usar un tratamiento respetuoso y cortés;
- Emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;

6.3.1 Partes de la circular

❖ Encabezado

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

❖ Código

Se recomienda escribirlo al lado de la palabra circular, ejemplo: CIRCULAR ICC-DG-001-2024

❖ Lugar de origen y fecha de elaboración

Se recomienda escribirlo a una o dos interlíneas libres del código.

❖ Encabezamiento y destinatarios

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

❖ Asunto

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

❖ Saludo

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



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 19 de 31

Fecha: 30/12/2024

❖ Texto

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

❖ Despedida

Se escribe de una a dos interlíneas libres del texto. Expresión de cortesía que se presenta en dos alternativas. Existen despedidas breves seguidas de coma (,). Ejemplos:

Atentamente,
Cordialmente,
Sinceramente,
Respetuosamente,

❖ Remitente y firmas responsables

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

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

❖ Líneas especiales

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

Quien proyecta: Es quien expone y define la idea del contenido del documento teniendo en cuenta el modo determinado y el conjunto de medios necesarios. Se escribe en la siguiente interlínea del campo de Copia, alineado a la izquierda, se escriben nombres y apellidos de la persona que proyectó con su respectivo cargo o rol.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 20 de 31
Fecha: 30/12/2024

Figura 6. Ejemplo distribución de circular



- 0 a 1 interlínea libre

CIRCULAR CÓDIGO

-

- 1 a 2 interlíneas libres
Lugar y fecha de elaboración

-

- 2 a 3 interlíneas libres

-

PARA:

- 1 interlínea libre

DE:

- 1 interlínea libre

ASUNTO:

-

- 2 a 3 interlíneas libres

Texto con saludo incluido _____

- 1 interlínea libre

Texto _____

- 2 a 3 interlíneas libres

-

Despedida _____

-

-

- 4 a 5 interlíneas libres

-

NOMBRE DEL REMITENTE

Cargo

-

- 2 a 3 interlíneas libres

-

Proyecto: Nombre- Cargo
Anexos: N/A

www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros, Chía (Cundinamarca)
601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co





GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 21 de 31
Fecha: 30/12/2024

Figura 7. Ejemplo esquema circular



CIRCULAR ICC-DG-001-2024

Bogotá 25 de noviembre de 2024

PARA: FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

DE: DIRECCIÓN GENERAL

ASUNTO: ASESORÍA

Fusce id odio suscipit purus malesuada dignissim in rutrum lacus. Suspendisse potenti. Aliquam id cursus lorem. Vivamus ut nisi condimentum, pharetra orci quis, sollicitudin lorem. Quisque viverra nulla vulputate erat vulputate, eu euismod augue scelerisque. Morbi bibendum.

Vestibulum non orci neque. Sed efficitur felis vitae turpis lobortis, id cursus felis mattis. Aliquam volutpat, sapien quis, cursus consequat, lacus, lectus tempor quam, id commodo felis massa non sem. Cras dignissim dapibus massa in ullamcorper. Vestibulum posuere semper.

Atentamente,

TANIA MARTINEZ
Directora General

Proyecto: Nombre- Cargo
Anexos: N/A

www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros, Chía (Cundinamarca)
601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co





6.4 Elaboración plantilla de resoluciones

Son actos administrativos que pueden ser emitidos por el Consejo Directivo o por las autoridades de la entidad, como la Dirección General y las Subdirecciones, siempre que estén autorizadas para ello por normas internas (Decreto 2712 de 2010) o externas. Su contenido puede tener un carácter general o específico, según corresponda.

6.4.1 Partes de la resolución

❖ Encabezado

- Nombre de la entidad o institución: El nombre completo de la entidad que emite la resolución. En nuestro caso: INSTITUTO CARO Y CUERVO
- Logotipo de la entidad

❖ Título

- Número de la resolución: Un número secuencial o de control que identifica a la resolución (por ejemplo, Resolución No. 123 de 2024).
- Fecha de emisión: El día, mes y año en que se expide la resolución.
- Título de la resolución: “Por la cual ...” Aquí se describe brevemente el propósito de la resolución, por ejemplo: “Por la cual se establecen medidas de seguridad en los procesos de investigación lingüística”. Esta parte debe ser concisa pero clara sobre el tema principal.

❖ Cuerpo del acto resolutivo (emisor)

- El Director(a) General del Instituto Caro y Cuervo: En esta sección se menciona la autoridad que emite la resolución, en este caso, el Director General del Instituto. Se aclara también el cargo que tiene la persona que emite el acto.
- En uso de sus atribuciones legales: Aquí se refiere a las facultades legales con las cuales el Director General actúa para emitir la resolución. Este campo debe señalar la base legal (por ejemplo, ley, decreto, reglamento) que habilita al emisor a tomar esa decisión.

❖ Considerandos

Explicación de los motivos que justifican la expedición de la resolución, pueden incluir hechos previos, citas normativas, y otras disposiciones que fundamenten el acto administrativo, debe empezar con la expresión “Que ...”

❖ Parte resolutive

- Resuelve: Aquí se presenta la decisión formal que se toma, especificando lo que se resuelve. La parte resolutive se divide en artículos numerados que detallan las decisiones tomadas. Ejemplo: ARTÍCULO PRIMERO: (Descripción de la medida adoptada o la decisión tomada). Es importante que cada artículo sea claro y contenga una acción o disposición concreta.

❖ Condiciones de formato y accesibilidad

- Letra Arial Narrow tamaño 12.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 23 de 31

Fecha: 30/12/2024

- El texto de los Considerandos y el Resuelve, deben ir alineados a la izquierda.
- Si la resolución debe llevar tablas, los títulos de estas deberán repetirse en cada página, en caso de extenderse por más de una página, y se debe escoger la opción “Permitir dividir las filas entre páginas”

❖ Firma y aprobación

- Comunicado y cumplimiento: COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE: Es una fórmula estándar que indica que la resolución debe ser comunicada a los interesados y debe cumplirse por las partes responsables.
- Lugar y fecha: Dada en Bogotá, D.C., a los [día] de [mes] de [año]: Especifica el lugar y la fecha en que se expide la resolución.
- Firma del Director(a) General: En esta sección se coloca el nombre y cargo del Director(a) General que firma la resolución.

❖ Líneas especiales

- Se recomienda escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra 10 en los procesadores de texto.
- Proyectó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Aquí se indica quién redactó el borrador de la resolución y en qué grupo o dependencia trabaja.
- Revisó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Persona encargada de revisar el proyecto para garantizar su coherencia y adecuación legal.
- Aprobó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Finalmente, se menciona quién aprobó la resolución antes de su firma oficial.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 24 de 31

Fecha: 30/12/2024

Figura 8. Ejemplo distribución de resolución

MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES
INSTITUTO CARO Y CUERVO



1 interlinea libre	RESOLUCIÓN NÚMERO	DE 202X
2 interlineas libres		
2 interlineas libres	(Fecha de expedición)	
1 interlinea libre	"Por la cual ... xxxx"	
1 interlinea libre	EL(LA) DIRECTOR(A) GENERAL DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO	
2 interlineas libres	En uso de sus atribuciones legales... xxxxxxxx	
1 interlinea libre	CONSIDERANDO:	
2 interlineas libres	En este campo se deben exponer las diferentes razones que justifican legal y fácticamente la expedición de la resolución, debe empezar con la expresión "Que ..."	
1 interlinea libre	RESUELVE:	
2 interlineas libres	ARTÍCULO PRIMERO. Xxxxxxx	
1 interlinea libre	Recuerde que este documento debe contar con condiciones de accesibilidad web, dentro de las cuales recomendamos las siguientes:	
2 interlineas libres	<ul style="list-style-type: none">- Letra Arial Narrow tamaño 11.- El texto de los Considerandos y el Resuelve, deben ir alineados a la izquierda.- Si la resolución debe llevar tablas, los títulos de estas deberán repetirse en cada página, en caso de extenderse por más de una página, y se debe escoger la opción "Permitir dividir las filas entre páginas"	
1 interlinea libre	COMUNIQUESE Y CÚMPLASE	
2 a 3 interlineas libres	Dada en Bogotá, D.C., a los	
3 a 4 interlineas libres	NOMBRE DEL(LA) DIRECTOR(A) GENERAL	

Proyectó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece
Revisó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece
Aprobó: Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 25 de 31

Fecha: 30/12/2024

Figura 9. Ejemplo esquema de resolución

MINISTERIO DE LAS CULTURAS, LAS ARTES Y LOS SABERES
INSTITUTO CARO Y CUERVO



RESOLUCIÓN NÚMERO 001 DE 2024

(18 de noviembre de 2024)

"Por la cual se reconoce y se ordena un pago"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren la Ley 909 de 2004, el Decreto 1042 de 1978, Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017 y 1356 de 2024 y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 1356 del 8 de noviembre de 2024, se encargó a JUAN MANUEL ESPINOSA RESTREPO del empleo Director General de Entidad Descentralizada código 0015, grado 20 del Instituto Caro y Cuervo, del cual tomó posesión mediante acta 149 del 12 de diciembre de 2024.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Nombrar con carácter de supernumerario a la señora PEPITA PEREZ RODRIGUEZ, identificada con cédula de ciudadanía XXXXXXXXXXXX, en el cargo de, auxiliar administrativo, código XXXX, grado X, a partir de la fecha de posesión y hasta el 12 de febrero de 2024.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 18 DE NOVIEMBRE DEL 2024

**FIRMADO EN ORIGINAL
JUAN MANUEL ESPINOSA RESTREPO**

Proyección: Maritza Andrea Rodríguez, técnico administrativo del Grupo de Talento Humano
Revisó: Liliana J. Montoya Telero, Coordinadora del Grupo de Talento Humano
Aprobó: Héctor Alejandro Cedevid, Subdirector Administrativo y Financiero

6.5 Elaboración plantilla de certificados y constancias

6.5.1 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 y requiere registro notarial).

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

- Calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos;
- Certificado de experiencia laboral
- Certificado de asistencia y participación a los programas de educación continua, entre otros.

6.5.2 Constancias

La constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal. Según el hecho o el acto, se clasifican en constancias para:

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

6.5.3 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:

- a) redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- b) usar un tratamiento impersonal, respetuoso y cortés;
- c) emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- d) distribuir el texto de acuerdo con su extensión;
- e) suministrar la información en forma personalizada, y
- f) expedir siempre en original.

6.5.4 Partes de los Certificados y Constancias

❖ Lugar de origen y fecha de elaboración

Puede ir al comienzo del documento, se escribe a dos interlíneas libres del texto que lo precede.

- Cuando la fecha se ubica al comienzo. Ejemplo 1: Bogotá, 4 de noviembre de 2009
- Cuando la fecha se ubica al final. Ejemplo: Dada en Bogotá D.C., a los 4 (cuatro) días del mes de abril de 2024 (dos mil veinticuatro).



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7

Versión: 2.0

Página 27 de 31

Fecha: 30/12/2024

❖ **Cargo**

El cargo de la persona responsable se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos el o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia de entre cuatro o cinco interlíneas libres de la fecha y lugar de elaboración (dependiendo de la extensión del texto). Ejemplo: LA DECANA DE LA FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

❖ **Identificación del documento**

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

❖ **Cuerpo del texto**

Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, a dos interlíneas libres de la identificación. En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida y el número del documento de identidad. En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación o la constancia y de preferencia se incluye el destinatario. Los párrafos se separan entre sí, por una o dos interlíneas, según la extensión del texto.

❖ **Remitente y firmas responsables**

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

❖ **Líneas especiales**

Se recomienda escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra 10 en los procesadores de texto.

- **Proyectó:** Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Aquí se indica quién redactó el borrador de la resolución y en qué grupo o dependencia trabaja.
- **Revisó:** Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Persona encargada de revisar el proyecto para garantizar su coherencia y adecuación legal.
- **Aprobó:** Nombre, cargo y dependencia o grupo al que pertenece: Finalmente, se menciona quién aprobó la resolución antes de su firma oficial.



Figura 10. ejemplo distribución certificado o constancia



-
- 2 interlíneas libres
Bogotá, 5 de octubre de 2024
-
- 4 a 5 interlíneas libres
-
**LA DECANA DE LA FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO DEL INSTITUTO CARO Y
CUERVO**
-
- 4 a 5 interlíneas libres
-
HACE CONSTAR
- 2 interlíneas libres
-
Que, SANDRA MILENA HERRERA MEDINA, identificada con cédula de ciudadanía número
XXXXXXXXXXXX expedida en Bogotá, cursó durante los periodos 2018-2, 2019-1, 2019-2 y 2020-1
las asignaturas de postgrado correspondientes al programa de Maestría en Enseñanza de Español
como Lengua Extranjera y Segunda Lengua - modalidad presencial.
-
- 2 interlíneas libres
Esta constancia se expide por parte de la interesada.
-
- 4 a 5 interlíneas libres
-
ROSA RODRIGUEZ
-
- 2 interlíneas libres
Proyectó: Martín López, Auxiliar administrativo Grupo FSAB
Revisó: Lina Martínez, Coordinadora grupo FSAB
Aprobó: Rosa Rodríguez, Decana grupo FSAB

www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros. Chía (Cundinamarca)
601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co



	GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Código: COM-G-7 Versión: 2.0 Página 29 de 31 Fecha: 30/12/2024
--	---	---

Figura 11. Ejemplo esquema certificado o constancia





Bogotá, 5 de octubre de 2024

LA DECANA DE LA FACULTAD SEMINARIO ANDRÉS BELLO DEL INSTITUTO CARO Y CUERVO

HACE CONSTAR

Que, SANDRA MILENA HERRERA MEDINA, identificada con cédula de ciudadanía número XXXXXXXXXXXX expedida en Bogotá, cursó durante los periodos 2018-2, 2019-1, 2019-2 y 2020-1 las asignaturas de postgrado correspondientes al programa de Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua - modalidad presencial.

Esta constancia se expide por parte de la interesada.

ROSA RODRIGUEZ

Proyectó: Martín López, Auxiliar administrativo Grupo FSAB
Revisó: Lina Martínez, Coordinadora grupo FSAB
Aprobó: Rosa Rodríguez, Década grupo FSAB

www.caroycuervo.gov.co nit: 899.999.096-6
Casa Cuervo Urisarri
Calle 10 # 4-69, Bogotá, Colombia
Hacienda Yerbabuena
Carretera central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros, Chía (Cundinamarca)
601 3422121 Línea gratuita nacional: 018000111124 contactenos@caroycuervo.gov.co



Nota: Todos los documentos generados por el Instituto Caro y Cuervo (ICC) deberán iniciar su numeración en "1" al comienzo de cada año. Este lineamiento aplica a todos los tipos de comunicaciones oficiales, incluyendo cartas dirigidas a entidades externas, documentos para el personal interno, actas de reunión, resoluciones, entre otros.

En el caso específico de las actas de reunión, el secretario técnico del comité correspondiente es responsable de asegurarse de que estas se numeran de manera consecutiva y que cada acta tenga el número asignado correcto antes de su archivo en las Tablas de Retención Documental (TRD).



7 RESPONSABILIDADES EN LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Este capítulo tiene como objetivo definir y clarificar las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas del Instituto Caro y Cuervo (ICC) en el proceso de elaboración, revisión y aprobación de las comunicaciones oficiales, garantizando la precisión, coherencia y cumplimiento de los lineamientos establecidos para la codificación y el diligenciamiento de estos documentos.

Para asegurar la correcta elaboración y gestión de las comunicaciones oficiales, cada dependencia y grupo del ICC tiene responsabilidades específicas que contribuyen a mantener la integridad, organización y trazabilidad de la información institucional.

7.1 Elaborados de la comunicación:

Los elaboradores son las personas encargadas de la emisión inicial del documento, que puede incluir la redacción y compilación de datos necesarios. Los emisores en el ICC pueden ser:

- ✓ Servidores públicos profesionales y técnicos de los grupos responsables del contenido de la comunicación.
- ✓ Contratistas que, bajo supervisión, podrán generar comunicaciones para sus grupos de trabajo.

Responsabilidades del elaborador:

- Identificación precisa del destinatario: verificar que la comunicación esté dirigida a la persona, grupo o institución correcta, garantizando que la información llegue a su destinatario específico y adecuado.
- Redacción clara y precisa: garantizar que el contenido de la comunicación sea preciso y esté redactado conforme a los lineamientos de lenguaje claro.
- Verificación de datos: confirmar que todos los datos, fechas y cifras incluidas en la comunicación son correctos y están debidamente respaldados, evitando errores que puedan afectar la eficacia del mensaje.
- Asignación de código: asegurarse de que la comunicación incluya el código correspondiente, de acuerdo con el sistema de codificación del ICC y las instrucciones establecidas en esta guía, para garantizar su correcta identificación y archivo.
- Remisión para revisión: enviar la comunicación a revisión, cuando aplique, antes de proceder con la firma y envío oficial.

7.2 Revisores de la comunicación

Los revisores son responsables de verificar la calidad, precisión y adecuación del contenido. Ellos evalúan que el documento cumpla con los estándares de calidad y el alineamiento con los objetivos institucionales. Los revisores pueden ser:

- ✓ Coordinadores de grupo o líderes de equipo encargados de revisar comunicaciones relevantes generadas dentro de sus grupos.



GUÍA PARA LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Código: COM-G-7
Versión: 2.0
Página 31 de 31
Fecha: 30/12/2024

- ✓ Profesionales con conocimiento técnico en el contenido para la revisión de la comunicación proyectada.

Responsabilidades del revisor:

- Evaluación del contenido: revisar que el contenido de la comunicación cumpla con los objetivos y lineamientos institucionales, asegurando que el mensaje sea coherente y alineado con la misión y políticas del ICC.
- Control de calidad en la redacción: verificar que el estilo, ortografía, gramática y sintaxis sean correctos, y que el lenguaje utilizado sea adecuado para el destinatario y propósito de la comunicación.
- Validación de datos y anexos: confirmar que todos los datos y anexos incluidos sean correctos y pertinentes.
- Verificación de código y numeración: Corroborar que el código de la comunicación sea el correcto y que la numeración esté actualizada, en caso de tratarse de actas, memorandos o circulares.

7.3 Aprobadores y firmantes de la comunicación

Los firmantes son quienes otorgan validez y respaldo institucional a las comunicaciones oficiales, asegurando su autenticidad y conformidad con las políticas del ICC. Los firmantes pueden ser:

- ✓ Directivos, según la naturaleza y relevancia de la comunicación.
- ✓ Coordinadores de grupo, responsables de firmar comunicaciones en nombre de sus grupos, cuando se trate de documentos que no requieren aprobación de nivel directivo.

Responsabilidades del aprobador y firmante:

- Validación final del contenido: asegurarse de que el contenido de la comunicación esté completamente alineado con las políticas y objetivos de la institución.
- Autorización oficial: firmar el documento para otorgar la validez oficial y dar autorización para su envío o publicación.
- Cumplimiento de la normativa: verificar que el documento esté en cumplimiento con los lineamientos institucionales, asegurando su codificación, organización y trazabilidad según los estándares del ICC.