

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

NTC 3393

1996-08-21

DOCUMENTACIÓN. ELABORACIÓN DE CARTAS COMERCIALES



E: DOCUMENTATION. WRITING A BUSSINESS LETTER.

CORRESPONDENCIA:

DESCRPTORES: documentación; correspondencia;
 carta.

I.C.S.: 01.140.30

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

Prohibida su reproducción

Primera actualización

PRÓLOGO

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

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

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

La NTC 3393 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de 1996-08-21.

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

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 000010 Elaboración y divulgación de documentos.

CADES
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
ICONTEC
SENA CALI
SENA DIRECCIÓN GENERAL
SENA MEDELLÍN

SENA PEREIRA
SUMICOL
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE
CUNDINAMARCA
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

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

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**DOCUMENTACIÓN.
ELABORACIÓN DE CARTAS COMERCIALES**

1. OBJETO

Esta norma establece y unifica los requisitos para la elaboración de cartas comerciales.

2. DEFINICIONES Y CLASIFICACIÓN

2.1 DEFINICIONES

Para efectos de esta norma se establecen las siguientes:

2.1.1 Carta: comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las empresas y sus empleados.

2.1.2 Acrónimo: abreviatura conformada por diferentes letras, iniciales y no iniciales de una razón social.

2.1.3 Anexo: documento o elemento que acompaña a la carta.

2.1.4 Apóstrofo: signo ortográfico (') que, para efectos de esta norma, se utiliza para separar las cifras en dinero que indican millón.

2.1.5 Asunto: síntesis del contenido de la carta.

2.1.6 Copia: fiel reproducción de un documento.

2.1.7 Datos del remitente: razón Social, logotipo, ciudad, dirección, apartado, teléfono, fax, telex y dirección electrónica y NIT de quien envía la comunicación.

2.1.8 Despedida: palabra o frase de cortesía.

2.1.9 Destinatario: persona a quien va dirigida la comunicación.

2.1.10 Encabezado: línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

2.1.11 Espacio: distancia horizontal de escritura.

- 2.1.12** Estilo: orden en la distribución de las diferentes líneas que conforman la carta.
- 2.1.13** Fecha: lugar de origen del documento, día, mes y año de envío.
- 2.1.14** Interlínea: distancia vertical entre dos renglones. Por extensión se le denomina renglón.
- 2.1.15** Líneas especiales: líneas de anexos, copia, e identificación del transcriptor.
- 2.1.16** Logotipo: símbolo que identifica a una empresa.
- 2.1.17** Membrete: inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.
- 2.1.18** Modelo: esquema de distribución de zonas que le permite a la empresa la diagramación de su papelería.
- 2.1.19** Número o referencia: identificación consecutiva del documento.
- 2.1.20** Razón social: nombre que identifica a una empresa.
- 2.1.21** Remitente: nombre, apellidos y cargo del firmante.
- 2.1.22** Renglón: serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.
- 2.1.23** Saludo o vocativo: línea opcional de cortesía.
- 2.1.24** Sigla: abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.
- 2.1.25** Texto: cuerpo del mensaje.
- 2.1.26** Transcriptor: persona responsable de digitar el documento.
- 2.1.27** Zona: espacio predeterminado para la ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

2.2 CLASIFICACIÓN

Para efectos de esta norma se establecen dos modelos para la diagramación de la primera hoja y dos estilos para la presentación, así:

2.2.1 Modelos

2.2.1.1 Modelo 1. Para efectos de diagramación tiene tres zonas. En las zonas 1 y 2 se imprimen los datos del remitente. La zona 3 se deja libre para el sello de registro o fecha de recibo. (Véase la Figura 1)

2.2.1.2 Modelo 2. Tiene dos zonas. En la zona 1 se imprimen los datos del remitente y la zona 3 se deja libre para el sello de registro o fecha de recibo. (Véase la Figura 1).

2.2.2 Estilos

2.2.2.1 Bloque extremo. Todas las líneas parten del margen izquierdo (véanse las Figuras 2 y 3)

2.2.2.2 Bloque. Las líneas de número, fecha, asunto (si lo hay), firma y cargo se colocan partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho (véanse las Figuras 4 y 5).

3. REQUISITOS

3.1 MÁRGENES

Superior entre 3 cm y 4 cm

Inferior entre 2 cm y 3 cm

Lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm

Encabezado de las páginas subsiguientes entre 2 cm y 3 cm .

3.2 ZONAS

3.2.1 Zona 1

Espacio destinado para la impresión de la razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y NIT (opcional). Las medidas respectivas son de 14 cm horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja, y entre 3 cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

3.2.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, dirección electrónica, fax, teléfono, télex, NIT (opcional) y otras menciones obligatorias en virtud de disposiciones legales, ciudad y país. Ocupa entre 1,5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y horizontalmente puede abarcar todo el ancho del papel.

3.2.3 Zona 3

Espacio superior derecho que se deja en blanco para que el destinatario imprima el sello de registro o la fecha de recibo del documento.

3.3 PARTES DE LA CARTA

3.3.1 Número (referencia)

La numeración es consecutiva según lo establece el Código de Comercio. Le puede anteceder el código de dependencia, determinado por cada empresa en particular. Se escribe de dos a tres interlíneas del margen superior (zona 1) (Véanse las Figuras 2 y 4).

3.3.2 Fecha

Los datos del nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben de dos a tres interlíneas del número (referencia) y en forma completa, en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto.

Ejemplo:

Medellín, 26 de noviembre de 1996

3.3.3 Datos del destinatario

Los datos del destinatario se dirigen en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico. Si es imposible obtener el nombre, se envía a la jefatura responsable.

A partir de la ciudad y la fecha, se dejan de cuatro a seis interlíneas según la extensión de la carta. Estos datos pueden ocupar hasta ocho líneas, sin sobrepasar la mitad del escrito y a interlineación sencilla, de la siguiente forma:

3.3.3.1 Tratamiento o título académico, con mayúscula inicial.

Ejemplos:

Señor
Señora
Doctor
Doctora
Licenciado
Ingeniero
Ingeniera
Economista

3.3.3.2 Nombre del destinatario. Se ubica en la segunda línea, en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial; de preferencia se escriben los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Ejemplos:

Señor
LUIS CASTAÑEDA LONDOÑO

Señor
Luis Castañeda Londoño

Nota. Al responder una comunicación, se respeta el nombre de la misma forma como aparece en el documento recibido.

3.3.3.3 Cargo. Se escribe con mayúscula inicial.

Ejemplo:

Gerente General

Los nombres de cargos demasiado extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes. No se efectúa separación silábica.

Ejemplo:

Señor
EDUARDO SUÁREZ RICO
Jefe de Mercadeo de
Operaciones Nacionales

3.3.3.4 Empresa. Se anota en la línea siguiente al cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, o sigla o acrónimo, así:

En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula inicial y respetando las denominaciones Ltda., S. A. y otras que pueda contener la razón social.

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

Ejemplos:

A.J.P. (Alberto Jiménez Pino)

BCH (Banco Central Hipotecario)

Los acrónimos conformados por varias letras extractadas del nombre completo de la razón social se escriben con mayúscula inicial. Si se desea destacar el acrónimo, puede digitarse en mayúscula sostenida.

Ejemplos:

SENA o Sena (Servicio Nacional de Aprendizaje)

ICONTEC o Icontec (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)

CADES o Cades (Centro Administrativo del Secretariado Colombiano)

3.3.3.5 Dirección o apartado. Se utiliza una de las dos. En la carta se escribe la misma dirección que se registra en el sobre. Se dejan, dos espacios a máquina o cuatro en computador, entre el número de la calle y el de la puerta o se emplea opcionalmente la abreviatura de número (No.). No se abrevian las palabras calle, carrera, avenida y demás.

Ejemplo:

Señor
GERMÁN CIFUENTES CEBALLOS
Jefe Servicio de Información
Manufacturas Restrepo Ltda.
Carrera 65 135-85

Nota. Como señala el ejemplo, los primeros dígitos de la placa de puerta (135) corresponden a la calle; los siguientes, en este caso (85) se refieren a la distancia en metros de la esquina a la puerta. Estos últimos se unen con guión (-).

El apartado se anota como un solo número. En este caso no se escribe la dirección.

Ingeniero
José Miguel Cantillo Valencia
Jefe de Proyectos
Construcciones Ltda.
Apartado 50943

3.3.3.6 Nombre de la ciudad. Se identifica la ciudad por su nombre, aún tratándose de correspondencia local.

Ejemplo para destinatario local:

Santafé de Bogotá, 22 de julio de 1996

Doctor
GUILLERMO GARCÍA SÁNCHEZ
Director de Talento Humano
Universidad de Desarrollo Tecnológico
Calle 57 No. 43-19
Santafé de Bogotá D.C.

Nota. D.C. se escribe solamente en los datos del destinatario, se omite en la fecha.

Ejemplo para destinatario en otra ciudad:

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

3.3.3.7 País. Si la carta va dirigida al exterior, se anota el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la línea siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Ejemplos:

Señor
MICHEL MAURIAC
Président-Directeur Général
AMSDE
26 avenue de Verdun
33089 Bordeaux-Cedex
Francia

Señor
Andrés Urresta R.
Director Administrativo
La Nacional de Seguros
Casilla 1289
Quito, Ecuador

Nota. Cuando se utiliza sobre con ventanilla, tanto el nombre de la ciudad como el nombre del país se escriben en mayúscula sostenida.

3.3.4 Asunto (línea opcional)

Constituye la síntesis del tema de la carta, expresada en máximo cuatro palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

Ejemplo:

Asunto: Vencimiento póliza 489637

Se pueden suprimir artículos, conjunciones o preposiciones, sin afectar el sentido.

Se anota contra el margen izquierdo en estilo bloque extremo. En estilo bloque, parte del centro del escrito hacia la derecha, alineado con el número (referencia) y la fecha.

Se escribe a tres interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay saludo independiente y a dos cuando lo hay. (Véanse las Figuras 3 y 5).

3.3.5 Saludo o vocativo

Para las damas se acostumbra el nombre y para los caballeros el apellido. Se puede elegir cualquiera de las siguientes opciones:

3.3.5.1 Como saludo independiente se escribe a tres interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay asunto y a dos, cuando lo hay.

Ejemplos:

Apreciado señor Botero:

Apreciada ingeniera Gloria:

Señora Ministra:

Cordial saludo señor Martínez:

3.3.5.2 Como parte inicial del texto se escribe de cuatro a seis interlíneas de los datos del destinatario, o a tres del asunto, si lo hay.

Ejemplos:

Tenemos el gusto de saludarla, ingeniera Lucía, y de acuerdo con ...

Con agrado lo saludamos, señor Suárez, y le comunicamos...

Respetuosamente lo saludamos y confirmamos...

Con nuestro cordial saludo adjuntamos...

3.3.6 Texto

Se escribe a una interlínea entre renglones y a dos entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:

3.3.6.1 El texto se redacta en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; de preferencia, se expresa en primera persona del plural (nosotros) porque representa a un grupo empresarial, así se trate de un único firmante.

3.3.6.2 En lo posible se trata un solo tema por carta.

3.3.6.3 En las comunicaciones comerciales se omiten los temas personales.

3.3.6.4 En las cartas comerciales se utiliza tratamiento de usted.

3.3.6.5 Es importante que la carta no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

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

3.3.6.7 Inicia de cuatro a seis interlíneas de los datos del destinatario, cuando no hay asunto ni saludo independiente. (Véanse las Figuras 2 y 4).

3.3.6.8 Comienza a tres interlíneas del asunto o del saludo independiente, cuando los hay. (Véanse las Figuras 3 y 5).

3.3.7 Páginas subsiguientes

Se tiene en cuenta lo siguiente:

3.3.7.1 Se pueden utilizar hojas en blanco o que tengan impreso sólo el logotipo o la razón social.

3.3.7.2 La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

3.3.7.3 El encabezado se ubica entre 2 cm y 3 cm del borde superior de la hoja en papel en blanco o a dos interlíneas del logotipo o de la razón social, con mayúscula inicial. Está constituido por la línea de identificación contra el margen izquierdo y el número de la página contra el margen derecho.

La línea de identificación puede contener tratamiento y nombre del destinatario, opcionalmente con la fecha abreviada o con el número (referencia); con código de dependencia si se desea; la razón social o la sigla.

Margen izquierdo	Margen derecho
Ingeniero Luis Castañeda Londoño	2
Señora Claudia B. de Montoya 96-04-24	2
Dr. Carlos Alberto Sandoval 41225	2
Productos y Servicios S. A.	2
DCE-412561	2

3.3.7.4 El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de dos a cuatro interlíneas del encabezado.

3.3.7.5 En caso de que se termine la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en ésta y dos en la siguiente.

3.3.7.6 La última página debe contener, como mínimo, el párrafo de cierre antes de la despedida.

3.3.8 Despedida

Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas del texto, tanto en estilo bloque extremo, como en estilo bloque. Presenta dos alternativas:

Ejemplos de despedida breve seguida de coma (,):

Atentamente,
Cordialmente,
Sinceramente,

Ejemplos de despedida con frase de cortesía terminada en punto (.):

Agradecemos su gentil colaboración.

Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta.

Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.

Para nosotros es un gusto servirle.

Nota. Utilizar una alternativa por carta.

3.3.9 Remitente

El nombre se sitúa de cuatro a seis interlíneas de la despedida, y en concordancia con el nombre del destinatario, se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial. El cargo se anota en la línea siguiente, con mayúscula inicial, sin centrar.

Si se utiliza estilo bloque extremo, éstas líneas parten del margen izquierdo; en estilo bloque, del centro del escrito hacia la derecha.

El funcionario responsable firma encima del nombre mecanografiado.

Ejemplos:

JORGE PINEDA CALLE
Jefe de Producción

Jorge Pineda Calle
Jefe de Producción

En el caso de dos firmantes, sus datos se pueden distribuir uno bajo el otro o en pareja. En caso de más de dos firmantes, si el número es impar, el último se centra.

3.3.10 Líneas especiales

3.3.10.1 Anexo o anexos. Si se requieren, se detallan en el texto. Al final de la carta, a dos interlíneas del firmante, se anota la palabra Anexo o Anexos, seguida de dos puntos (:). A dos espacios se enuncia la cantidad; de preferencia se clarifican el número de hojas o el tipo de anexo.

Ejemplo:

Anexo: uno (10 hojas)

Anexos: tres (dos disquetes y un cheque)

Anexos: tres (nueve hojas)

3.3.10.2 Copia. A dos renglones del firmante o de la línea de anexos (si la hay), contra el margen izquierdo, se escribe la palabra Copia, si se requiere, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). A dos espacios (alineación equivalente para el procesador de texto) se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre, cargo y empresa, pero si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite la empresa. Se utiliza interlineación sencilla.

Ejemplo en línea separada cada uno:

Copia: Sr. Julio Montoya Arango, Gerente AMS
Sr. Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional de Textiles S.A.
Dr. Bernardo Murcia V., Jefe de Aseguramiento de la Calidad, COPAV

Ejemplo en línea seguida:

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

Las copias fijas para el archivo y el consecutivo no se enuncian, por ser reglamentarias de una empresa.

3.3.10.3 Identificación del transcriptor. A dos interlíneas del firmante o del último renglón escrito se anota el nombre con mayúscula inicial e inicial del apellido de la persona responsable de transcribir el documento. Se recomienda emplear letra más pequeña y en caso de nombre compuesto, es conveniente escribir uno de los dos.

Ejemplos:

María R.

Pablo S.

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

Cuando la persona que redacta es diferente a la que firma, sitúa su rúbrica contra el margen inferior izquierdo, en la copia para el consecutivo de correspondencia.

3.4 ASPECTOS GENERALES

3.4.1 Uso de mayúsculas y minúsculas

3.4.1.1 Las palabras escritas con mayúscula sostenida no se dividen.

3.4.1.2 Es conveniente tildar las vocales escritas en mayúscula sostenida, cuando así lo requieran.

3.4.1.3 Se utiliza mayúscula sostenida para resaltar algún dato. No se debe exagerar su uso.

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

3.4.1.5 Se escriben con mayúscula inicial los nombres propios de personas, lugares, empresas, nombres de cargos y dependencias.

Se debe distinguir el nombre propio del término genérico.

Ejemplo:

Nombre propio	Término genérico
Banco de la República	Gracias a su banco nuestra empresa...
Gerente General	Habrà reunión de gerentes...
Departamento de Compras	Se le cargará a dicho departamento...

3.4.2 División silábica y división mecanográfica

Para efectuar división silábica (la que determina el idioma) o mecanográfica (la que se efectúa al final de un renglón, porque no cabe completa una palabra cuando se utilizan equipos que no permiten justificar), el signo que se emplea es el guión (-). Debe ser sólo uno, seguido a la letra donde se parte la palabra.

3.4.2.1 Para la división silábica:

Separar las palabras conforme a las reglas de la gramática.

Es incorrecto separar una sílaba y no poner el guión que le corresponde.

No marcar doble guión (--) ni rellenar espacios con guiones.

No colocar una raya debajo de la letra donde se divide la palabra.

3.4.2.2 Para la división mecanográfica se debe tener en cuenta lo siguiente:

No dividir palabras en primer renglón de párrafo.

No dividir palabras en dos líneas seguidas.

No dividir palabras en la penúltima línea de 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 partir cantidades en números.

No dividir palabras en sílabas de una o de dos letras.

No dividir palabras que contengan **x** (equis) intermedia; sin embargo, en caso de resultar necesaria la partición por razones de espacio, debe efectuarse de modo que la **x** no quede como extremo en el lugar de partición.

Nota. El margen derecho puede ser balanceado o justificado.

3.4.3 Escritura de números

3.4.3.1 Al escribir un valor numérico con el símbolo de una unidad de medida, éstos se separan por un espacio en blanco. Luego de un símbolo no debe escribirse signo de puntuación, salvo por regla ortográfica, en cuyo 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 .

Unidad de medida	Símbolo
metro lineal	m
metro cuadrado	m ²
metro cúbico	m ³
kilogramo	kg
kilómetro	km
Hectómetro	Hm
Decámetro	Dm
decímetro	dm
centímetro	cm
milímetro	mm
tonelada	t
gramo	g
miligramo	mg

3.4.3.2 Cada grupo de tres cifras de los valores asociados a unidades de medida, se debe separar mediante un espacio, tanto a la izquierda como a la derecha.

Ejemplos:

23 456 m

2,345 67 cm

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

Ejemplo:

Año 1996

3.4.3.4 Cuando en un texto se escribe la fecha completa, se representa en orden de día mes y año.

Ejemplo:

La reunión se celebrará el 12 de febrero de 1997.

Cuando se escribe en forma numérica abreviada, se representa en orden de año, mes y día y se puede expresar de dos formas:

Cuatro dígitos para el año, dos para el mes y dos para el día.

Ejemplo:

2000-04-28

Dos dígitos para el año, dos para el mes y dos para el día.

Ejemplo:

96-11-01

3.4.3.5 Los números de normas no se separan con espacio ni con punto.

Ejemplo:

Norma Técnica Colombiana 3393

3.4.3.6 Las cifras que representan dinero no se separan con espacio sino con coma en los decimales, con 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.

Ejemplos:

\$5'678.450,00

Doscientos mil pesos

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

3.4.3.7 Cuando se escriben en columna cifras con decimales y cifras enteras, los decimales de estas últimas se representan con ceros y no con la letra o minúscula ni con el signo igual (=)

Ejemplo

\$435.342'872.960,50
402.127,00

3.4.3.8 La escritura eventual de 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:

Hemos enviado a imprimir dos plegables con un total de nueve hojas cada uno.

Cuando estos números hagan parte de un rango o de una serie, se escriben en cifras.

Ejemplo:

La población que se va a evaluar comprende niños entre los 8 y los 12 años.

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

Ejemplo:

8°, 5%, escala 1:1 000

3.4.3.9 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.

16 = dieciséis	31 = treinta y uno
17 = diecisiete	32 = treinta y dos
18 = dieciocho	33 = treinta y tres
19 = diecinueve	34 = treinta y cuatro
20 = veinte	35 = treinta y cinco
21 = veintiuno	36 = treinta y seis
22 = veintidós	37 = treinta y siete
23 = veintitrés	38 = treinta y ocho
24 = veinticuatro	Ejemplos variados del
25 = veinticinco	treinta y uno en adelante:
26 = veintiséis	43 = cuarenta y tres
27 = veintisiete	48 = cuarenta y ocho
28 = veintiocho	56 = cincuenta y seis
29 = veintinueve	
30 = treinta	

3.4.3.10 Para documentos legales, los números se escriben en cifras y letras. La cifra se puede expresar en primer término en letra o números, pero conservando la opción elegida a través de todo el documento.

\$1.500,80 (un mil quinientos pesos con ochenta centavos)	Un mil quinientos pesos con ochenta centavos (\$1.500,80)
4,50 m (cuatro metros con cincuenta centímetros)	Cuatro metros con cincuenta centímetros (4,50 m)

3.4.3.11 Los números telefónicos se separan por grupos y con espacios; el indicativo entre paréntesis ().

Ejemplo:

Teléfono (91) 250 20 39

3.4.3.12 Los números de cédula se representan en cifras de miles separadas con punto (.) y si la población no es una capital, se añade el nombre del departamento entre paréntesis ().

Ejemplo:

C.C. 32.397.330 de Medellín

Cédula 19.825.367 de Honda (Tolima)

3.4.3.13 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, chequeo o control.

Ejemplo:

NIT 850.210.636 1

3.4.3.14 Hora. Para la denominación de hora local se utiliza el modelo internacional de 24 horas.

Mañana		Tarde	
00:01	= un minuto después de la media noche	13:00	= una de la tarde
00:30	= 30 minutos después de la media noche	14:00	= dos de la tarde
01:00	= una de la mañana	15:00	= tres de la tarde
02:00	= dos de la mañana	16:00	= cuatro de la tarde
03:00	= tres de la mañana	17:00	= cinco de la tarde
04:00	= cuatro de la mañana	18:00	= seis de la tarde
05:00	= cinco de la mañana	19:00	= siete de la noche
06:00	= seis de la mañana	20:00	= ocho de la noche
07:00	= siete de la mañana	21:00	= nueve de la noche
08:00	= ocho de la mañana	22:00	= diez de la noche
09:00	= nueve de la mañana	23:00	= once la noche
10:00	= diez de la mañana	24:00	= medianoche
11:00	= de la mañana		
12:00	= de la mañana		

Nota: se expresa la cifra procedida de la palabra horas.

Ejemplo:

Reunión de las 14:00 a las 16:00 horas .

3.4.4 Transcripción textual de documentos

Para destacar la transcripción de un texto se deja una sangría de cuatro espacios a la izquierda y cuatro a la derecha (alineación equivalente para el procesador de texto).

Las comillas indican inicio y finalización, así como continuidad en los párrafos de una transcripción completa. Los puntos suspensivos indican existencia de texto que no es necesario incluir.

Ejemplos:

Transcripción de un texto completo.

Transcribimos a continuación el texto de un artículo tomado de la revista ICONTEC, Normas y Calidad:

"El empaque, ese primer contacto con el producto y su potencial consumidor, consubstancial con la imagen y el impacto que éste pueda causar en las etapas de comercialización, es un elemento determinante en la aceptación del producto.

Porque el empaque no es solamente el resultado final de poner un embalaje. Es todo un proceso que implica una acción, cuidadosamente coordinada con el diseño, con sus condiciones inherentes y con sus calidades intrínsecas. Su función es decisiva en las ventas, en los costos, en la aceptación y, finalmente, en las ganancias.

Así que el desarrollo del producto tiene que ir paralelamente con el desarrollo del empaque utilizado, si se quiere una aceptación integral de éste que es, sin lugar a dudas, el objeto de todo fabricante."

Transcripción parcial de un primer párrafo,

"El empaque, ese primer contacto con el producto y su potencial consumidor, consubstancial con la imagen y el impacto que éste pueda causar en las etapas de comercialización..."

Transcripción parcial de un párrafo intermedio.

"...Porque el empaque no es solamente el resultado final de poner un embalaje. es todo un proceso que implica una acción, cuidadosamente coordinada con el diseño, con sus condiciones inherentes y con sus calidades intrínsecas..."

Transcripción parcial de un último párrafo.

"...Así que el desarrollo del producto tiene que ir paralelamente con el desarrollo del empaque utilizado, si se quiere una aceptación integral de éste que es, sin lugar a dudas, el objeto de todo fabricante."

3.4.5 Denominaciones femeninas y profesionales

Los títulos y cargos correspondientes a damas se escriben en su respectiva forma femenina, como lo establece la Real Academia de la Lengua.

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

Nota. Los cargos y títulos deben llevar mayúscula inicial o minúscula, según se trate de nombre propio o término genérico.

Ejemplos:

Alicia Vargas, Ingeniera María Castro, Jefa de Planeación

Vendrá la ingeniera Alicia Vargas Se encargará a la jefa

3.4.6 Abreviaturas

En el texto de las cartas comerciales es incorrecto el uso de abreviaturas. Deben colocarse las palabras completas (doctor, usted, señal, señora, factura, cuenta y otros), a excepción de las que forman parte del nombre o razón social de una empresa que así las tenga registradas; cuando se conoce que una persona utiliza un nombre o apellido abreviado; y en los tratamientos en las líneas de encabezado y de copia.

Ejemplos:

Cía. Colombiana de Modas S.A.

Rojas Hermanos Ltda.

Compañía Internacional de Tejidos S.A.

Oscar de J. Echavarría M.

Copia: Dr. Humberto Lloreda Manotas

3.4.7 Carta de un solo párrafo

Para la estética y armónica distribución en carta de un párrafo, es posible sobrepasar los límites de las medidas convencionales, de la siguiente manera:

Se pueden dejar tres interlíneas entre el margen superior y el número; otras tres entre el número y la fecha.

El máximo de seis interlíneas para iniciar los datos del destinatario.

El párrafo se escribe a interlineación de uno y medio o dos entre renglones y el doble de lo elegido para la despedida.

Las líneas especiales se pueden separar con tres interlíneas.

Nota. No se cambia la interlineación sencilla para los datos del destinatario ni del firmante.

3.4.8 Visto Bueno

Para las cartas que requieren visto bueno, se tiene en cuenta lo siguiente:

En distribución vertical se ubica contra el margen izquierdo, de cuatro a seis interlíneas del cargo del firmante. La abreviatura de visto bueno (Vo. Bo.), se escribe seguida del nombre del funcionario responsable, en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial, en concordancia con el firmante y el destinatario. A una interlineación se indica el cargo, con mayúscula inicial alineado con la primera letra del nombre.

Ejemplo:

Vo. Bo. Guillermo Cárdenas Lozano
Jefe División Recursos Humanos

Nota. El Vo. Bo. se puede distribuir en pareja con el firmante.

3.4.9 Plegado de la carta

El dobléz es diferente, según se trate de guardar el documento en sobre convencional (rectangular) o sobre con ventanilla, así:

Dobléz de la carta para sobre convencional (rectangular):

Se lleva el borde inferior de la hoja hasta aproximadamente 3 ó 4 cm arriba de la mitad; se efectúa el primer dobléz y se trae el borde superior de la hoja hacia abajo, dejando una pestaña de un centímetro; después se hace el último dobléz. Se inserta la carta en el sobre, de forma que al extraerla quede en posición de lectura.

El dobléz de la carta para sobre con ventanilla se hace de acuerdo con las dimensiones del sobre que emplee cada empresa y con la posición de la ventanilla.

3.4.10 Recomendaciones

3.4.10.1 El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto.

3.4.10.2 La cinta que se utiliza para la impresión debe garantizar y mantener la nitidez del documento.

3.4.10.3 El papel debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice.

3.4.10.4 La tinta negra para firmar garantiza la nitidez en el proceso de microfilmación.

3.4.10.5 La transmisión del documento vía fax es un adelanto de información y exige el envío inmediato del original, único respaldo de valor probatorio, si no se recibe el original y el documento transmitido vía fax se encuentra en papel térmico, este se debe fotocopiar para garantizar la permanencia de la información contenida.

3.4.10.6 El uso de resaltador, notas al margen, rayas y subrayados afectan la preservación y conservación del documento.

3.4.10.7 El uso de grapas, clips y otros elementos metálicos aceleran el deterioro del documento.

4. APÉNDICE

NTC 3369, Documentación. Guía para la elaboración de sobres comerciales.

NTC 1034, Documentación. Escritura numérica de las fechas.

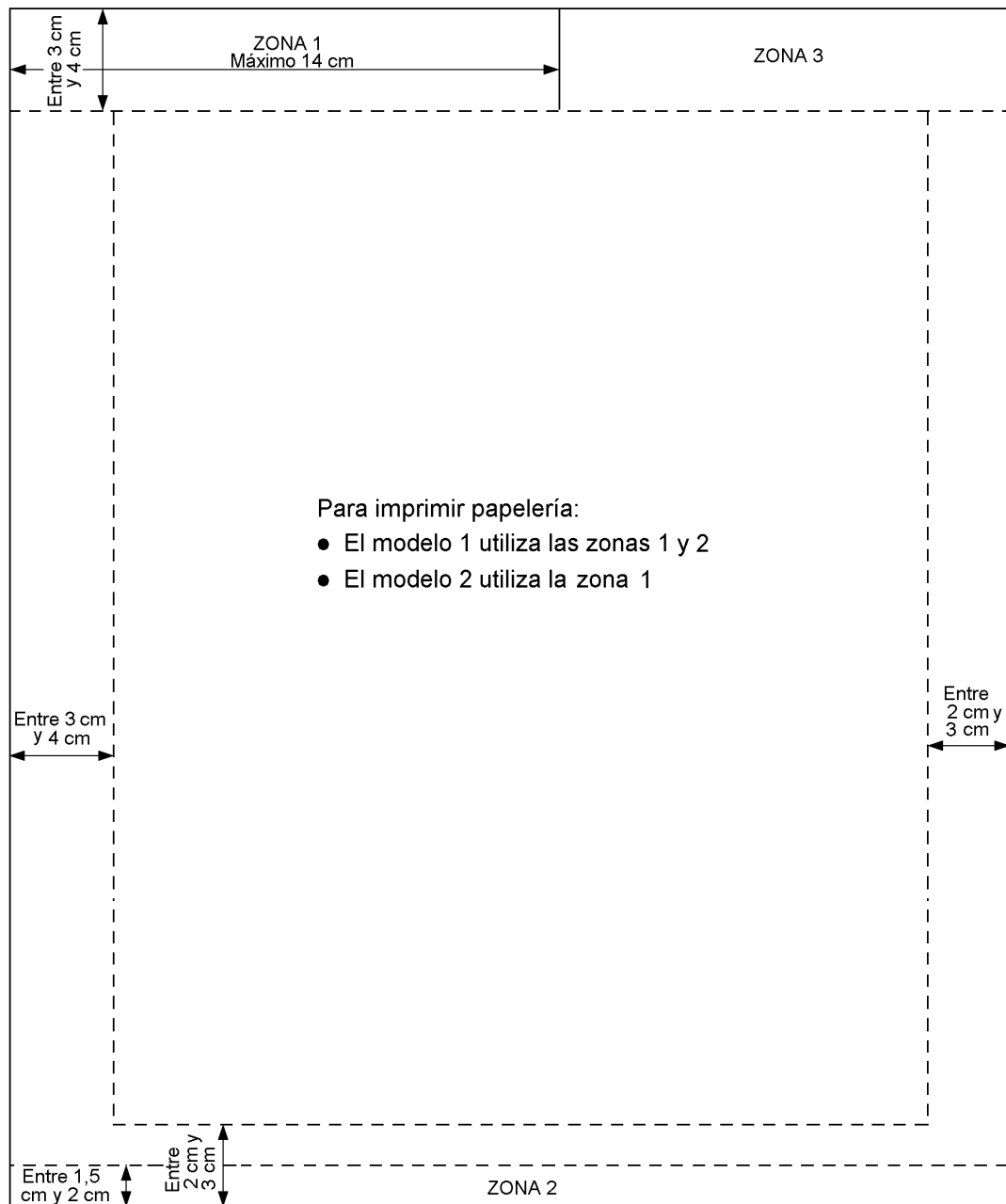


Figura 1. Zonas disponibles para los modelos 1 y 2 de la carta comercial

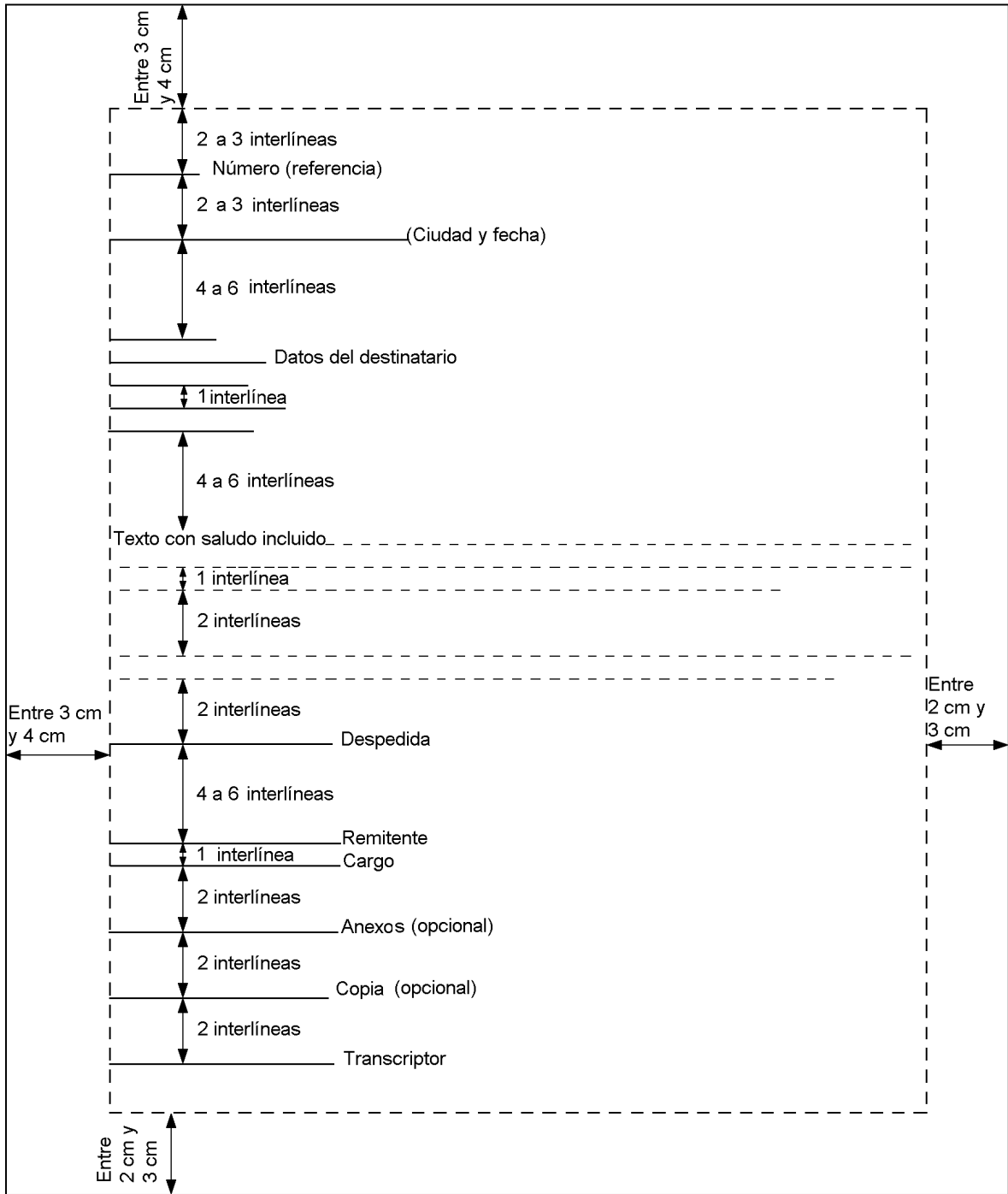


Figura 2. Esquema de carta comercial estilo bloque extremo.

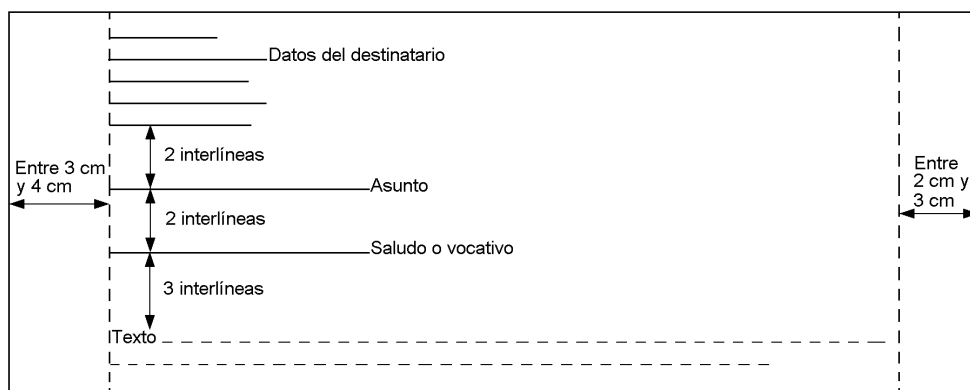
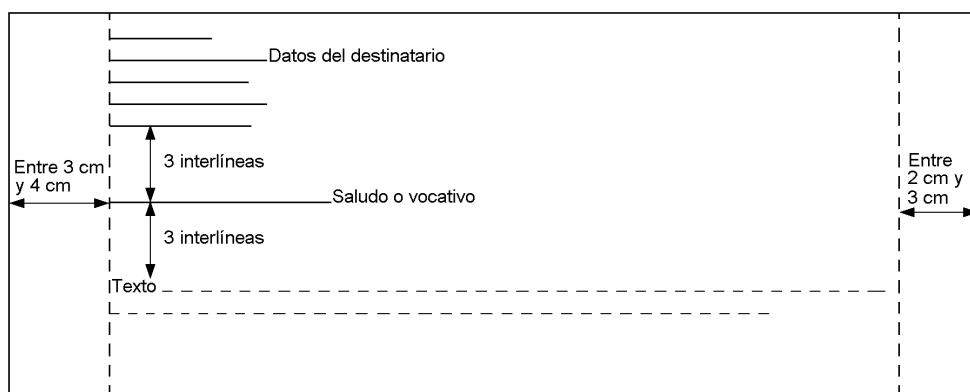
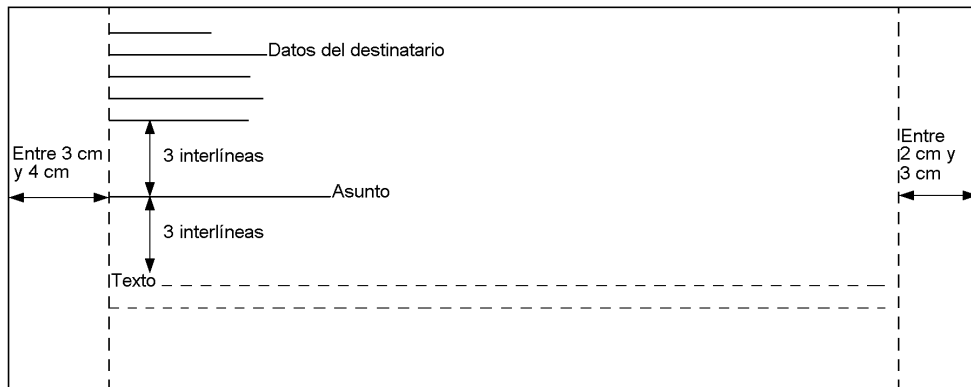


Figura 3. Esquema para líneas opcionales de asunto y saludo en estilo bloque extremo

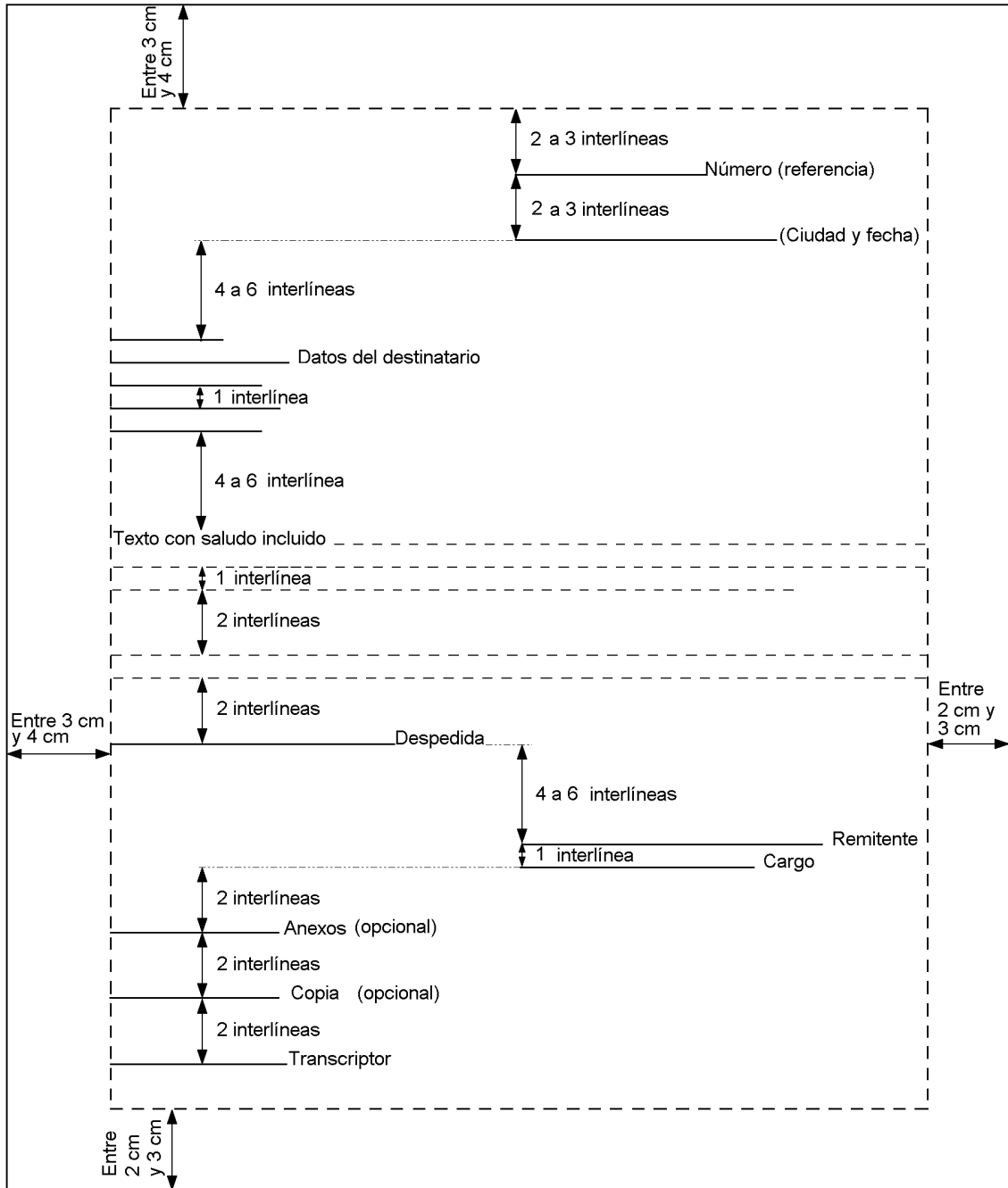


Figura 4. Esquema de carta comercial estilo bloque.

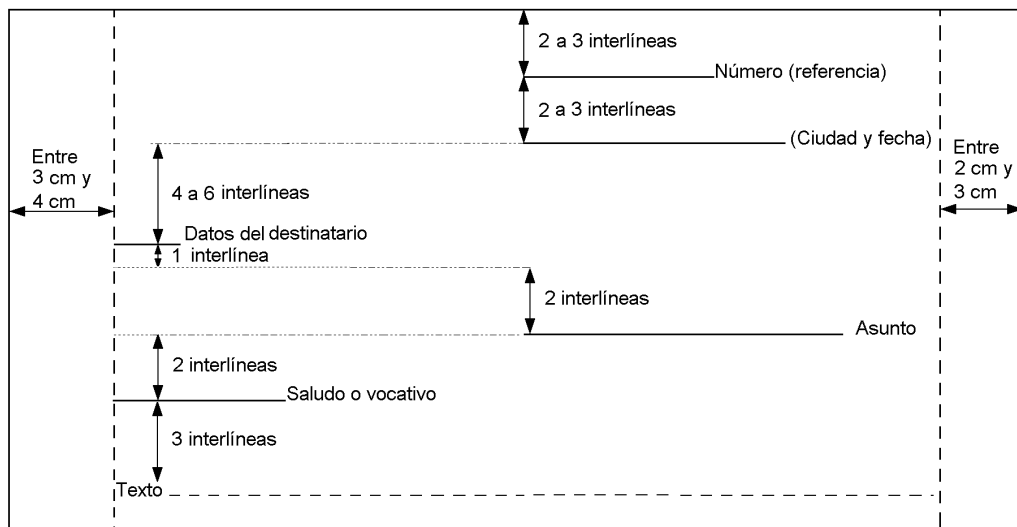
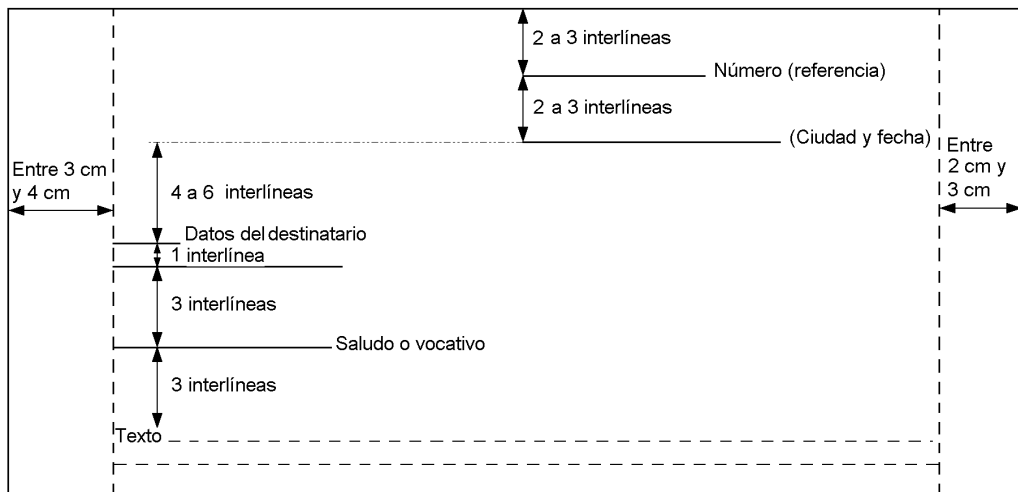
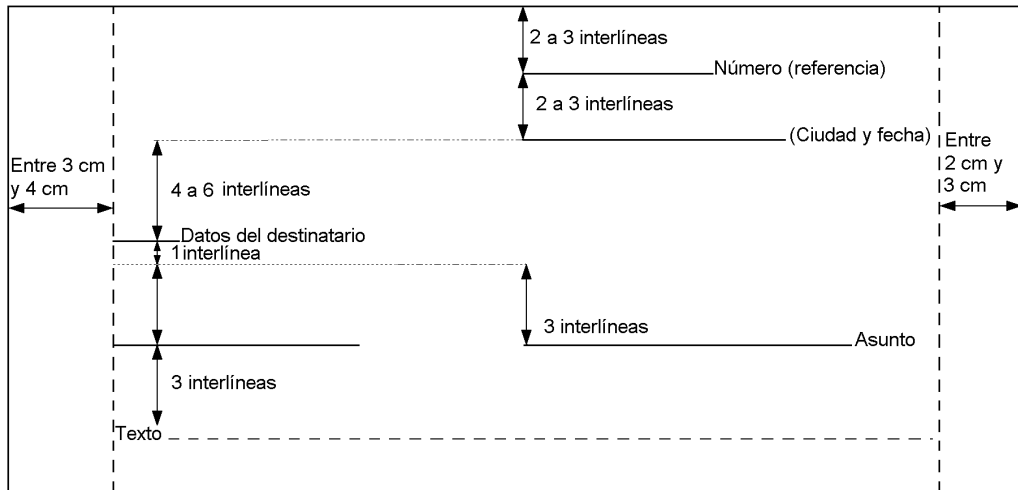


Figura 5. Esquema para líneas opcionales de asunto y saludo en estilo bloque