



MANUAL ELABORACIÓN DOCUMENTOS

Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez

Gerente ESE Metrosalud

Dirección Sistemas de Información

01/10/2019

Versión [01]



Alcaldía de Medellín

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	2 de 32		

Contenido

PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE:	5
4. POLÍTICAS RELACIONADAS	5
5. DESARROLLO DEL MANUAL:	6
5.1. MARCO NORMATIVO	6
5.2. MARCO OPERATIVO	6
5.2.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.	6
5.2.2. COMUNICACIONES OFICIALES	7
5.2.3. EJEMPLOS GRAFICOS	9
5.2.4. MEMORANDOS	12
EJEMPLOS GRAFICOS	15
5.2.5. CIRCULARES	16
EJEMPLOS GRAFICOS	19
5.2.6. RESOLUCIONES	21
EJEMPLOS GRAFICOS	23
5.2.7. CORREO ELECTRÓNICO	24
ELABORACIÓN	24
5.2.8. INFORMES	26
EJEMPLO GRAFICO	28
6. DEFINICIONES O CONCEPTOS:	31
7. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA	32
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS	32

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	3 de 32		

PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y CONTENIDO INSTITUCIONAL

Misión, Visión Ventaja competitiva, Promesa de valor, Objetivos corporativos, Competencias corporativas. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/institucional>

Principios y valores corporativos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/principios-y-valores>

Organigrama institucional. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/organigrama>

Mapa de procesos. Ver enlace:

<http://www.metrosalud.gov.co/metrosalud/estructura-de-procesos>

Deberes y Derechos de los usuarios. Ver enlace

<http://www.metrosalud.gov.co/usuarios/derechos-y-deberes>

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	4 de 32		

1. INTRODUCCIÓN

Este manual establece los lineamientos que deben seguir los servidores para la elaboración de documentos físicos y electrónicos en la ESE Metrosalud, la normalización de la producción documental le permite a Metrosalud tener uniformidad y claridad en el desarrollo de sus procesos.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	5 de 32		

2. OBJETIVO

Orientar a los servidores de la ESE Metrosalud en la manera como deben elaborar sus documentos de archivo, en formato físico y electrónico, creando parámetros de aplicación general teniendo en cuenta el procedimiento de producción documental.

3. ALCANCE:

Aplica para todos los servidores de la ESE Metrosalud, que elaboren documentos de archivo físicos o electrónicos, producto del cumplimiento de sus funciones.

4. POLÍTICAS RELACIONADAS

Describe las políticas institucionales con las cuales se relaciona el presente manual.

Gestión documental.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	6 de 32		

5. DESARROLLO DEL MANUAL:

5.1. MARCO NORMATIVO

No aplica.

5.2. MARCO OPERATIVO

5.2.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- Todos los documentos producidos por los servidores de la ESE Metrosalud deberán radicarse a través del Software de Gestión Documental establecido, de esta manera se convierten en un documento oficial y puede darse trazabilidad a los tramites.
- Los documentos no deberán presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
- Los memorandos no deben imprimirse, deberán distribuirse electrónicamente, radicados entre sus destinatarios por el software de Gestión Documental vigente.
- Las circulares pueden ser elaboradas por cualquier dependencia de la E.S.E. Metrosalud, pero únicamente podrán ser firmadas por la Gerencia y radicadas por la Taquilla Única de Gestión Documental.
- El original de una comunicación siempre debe ir firmada en manuscrito; el facsímil sólo se utilizará para las copias.
- Se debe tratar un sólo tema por comunicación.
- Se utiliza mayúscula sostenida para resaltar algún dato. No se debe exagerar su uso ni utilizar el subrayado ni la negrilla.
- El uso de resaltador, notas al margen y subrayados, afectan la preservación y conservación del documento.
- Para el caso de los documentos que deban imprimirse, utilice las dos caras del papel.
- Para la utilización de formatos con campos establecidos, llene completamente cada campo, en el caso de que no tenga información o no aplique, especifíquelo de esta manera.
- Para la organización física de los documentos elaborados ver (procedimiento de organización documental).El cual se encuentra publicado en la intranet de la ESE Metrosalud.
- Con el fin de utilizar el papel adecuado para la conservación y archivo los documentos puede consultar la NTC4436 y el artículo 9 del acuerdo 060 del Archivo General de la Nación (AGN).
- Para la realización de actas de comité o actas de reunión ver instructivo http://10.11.1.200/documentos_planeacion/13%20MANUALES/MANUAL%20REUNIONES%20COMITES/

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	7 de 32		

5.2.2. COMUNICACIONES OFICIALES

Márgenes: Se recomiendan las siguientes márgenes:

Superior: entre 3 cm y 4 cm

Inferior: entre 2 cm y 4 cm.

Lateral izquierdo: entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho: entre 2 cm y 3 cm

Estilo: Bloque extremo: Todas las líneas parten del margen izquierdo.

Fuente: Century Gothic 12 puntos, o hasta 10 cuando por volumen de la información sea necesario, se sugiere no usar negrilla.

Interlineado: Sencillo.

Logo símbolos: Todo documento contará con los logos y símbolos en encabezado y pie de página establecidos por el periodo vigente.

ELABORACIÓN

Código: Debe consignarse el código del área o de la UH seguido del código de la serie a la que corresponde la comunicación.

Ejemplo: 2410/25.3

Lugar de origen y fecha de elaboración: Deberá anotarse el nombre del lugar de origen seguido de una coma, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto).

Ejemplo: Medellín, 16 de agosto de 2019

Datos del destinatario: En esta casilla se debe anotar el nombre de la persona a la que va dirigida la comunicación, el cargo, la entidad a la que pertenece, la dirección, la ciudad y el departamento.

Ejemplo:

Doctor

LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELASQUEZ

Gerente

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	8 de 32		

Metrosalud

Av. San Juan #50-26, Medellín, Antioquia

Medellín, Antioquia

Asunto: Se deberá escribir la palabra asunto, con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar, constituye la síntesis del tema del documento es aconsejable escribirlo en un máximo de 4 palabras, se omiten artículos conjunciones o preposiciones sin que se afecte el sentido.

Ejemplo: Asunto: Devolución facturas

Saludo: Para este saludo deberá anotarse en el caso de las mujeres su nombre completo, para el caso de los hombres sus apellidos.

Ejemplo: Respetado Doctor Giraldo Velásquez

 Respetada Doctora Lina Maria

Cuerpo o texto: Es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, es espacio entre un párrafo y el siguiente debe hacerse a través de una interlinea.

Despedida: A través de esta opción podrá dejarse una anotación sobre la solicitud, información adicional o simplemente la despedida.

Ejemplo: Cordialmente, atentamente, estoy atento a su respuesta, Agradecemos la aplicación de la guía.

Remitente y firmas responsables: Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo, el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar.

Ejemplo: JAIME ALBERTO HENAO OVIEDO

 Director Sistemas de Información

Anexos: Se deberá escribir la palabra anexo o anexos según sea el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos a un espacio se enuncia la cantidad, entre paréntesis se enuncia el número de hojas, folios y el tipo de anexo escritos en forma continua horizontalmente y separados por coma.

Ejemplo: Anexo: uno (15 folios)

 Anexos: dos (8 folios y un CD-ROM)

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	9 de 32		

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

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

Copia: La palabra copia se escribe con mayúscula inicial sin abreviar y seguida de dos puntos, contra el margen izquierdo a un espacio se relacionan los destinatarios alineados así, tratamiento de cortesía o título, cargo y organización, si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización.

Ejemplo: Copia: Señora Lina Rodriguez, técnica operativa

Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de la comunicación: Se escribe el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción, transcripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación todo alineado y en tipo de letra Century Gothic tamaño 9.

Ejemplo: Elaboró: Vanessa Murillo

Aprobó: Jaime Henao

5.2.3. EJEMPLOS GRAFICOS

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	10 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

Entre 3 cm y 4 cm		Máximo 14 cm		ZONA 3	
ZONA 1					
		Código 0 a 1 interlinea libre _____ 1 a 2 interlineas libres Lugar y fecha de elaboración _____ 1 a 3 interlineas libres Datos del destinatario _____ _____ _____ _____ 2 interlineas libres Asunto: _____ 1 a 2 interlineas libres Saludo: _____ 1 a 2 interlineas libres Texto: _____ 1 interlinea libre _____ 1 a 2 interlineas libres Despedida: _____ 4 a 5 interlineas libres Remitente Cargo _____ 2 interlineas libres Anexos: (opcional) Copia: (opcional) 1 interlinea libre Transcriptor: _____ 1 a 2 interlineas libres		Entre 2 cm y 3 cm	
Entre 3 cm y 4 cm		ZONA 2		Entre 1,5 cm y 2,0 cm	

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	11 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

CNI - 8 - 012

...

Bogotá D.C., 11 de febrero de 2009

...

Señor
GERMÁN CANO MORA
Jefe Departamento Recursos Humanos
Capacitación Empresarial S.A.
Transversal 36 - 45 - 80
Bogotá D.C.

...

Asunto: Modelo partes mensaje comercial

...

Cordial saludo, señor Cano:

...

Este modelo de carta escrita en estilo bloque extremo es uno de los más usados en la comunicación organizacional.

Es necesario que el contenido transmita la idea en forma: clara, precisa, coherente, concisa y ordenada para cumplir con los objetivos de informar y persuadir. Se sugiere que el texto no tenga más de tres párrafos en cartas de un solo folio. Se adjunta literatura de la Real Academia Española.

...

Al observar este modelo, identificará las partes fundamentales y opcionales que se requieren para la comunicación efectiva.

...

Hasta próxima oportunidad.

...

MARIA FERNANDA GÓMEZ LARA
Orientadora Recursos Humanos

...

Anexo: uno (13 folios)
Copias: Sistemas, Contabilidad

...

Redactor: Angélica Duque
Transcriptor: María Lizarszo

Entre 3 cm y 4 cm

Entre 2 cm y 3 cm

Edificio El Sacatón - Carrera 50 N° 44-27
Conmutador: 511 76 05
Medellín - Colombia

www.metrosalud.gov.co

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	12 de 32		

5.2.4. MEMORANDOS

Márgenes: Se recomiendan las siguientes márgenes:

Superior: entre 3 cm y 4 cm

Inferior: entre 2 cm y 3 cm.

Lateral izquierdo: entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho: entre 2 cm y 3 cm

Fuente: Century Gothic 12 puntos, o hasta 10 cuando por volumen de la información sea necesario, se sugiere no usar negrilla.

Interlineado: Sencillo.

Logo símbolos: Todo documento contará con los logos y símbolos en encabezado y pie de página establecidos por el periodo vigente.

ELABORACIÓN

Denominación del documento: Se escribe la palabra memorando en mayúscula sostenida y centrado.

Código: Debe consignarse el código del área o de la UH seguido del código de la serie a la que corresponde la comunicación.

Ejemplo: 2410/25.3

Lugar de origen y fecha de elaboración: Deberá anotarse el nombre del lugar de origen seguido de una coma, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto).

Ejemplo: Medellín, 16 de agosto de 2019

Encabezamiento: Está conformado por las palabras (PARA) es decir destinatario se deberá consignar denominación o título, nombres, apellidos y cargo, (DE) remitente para este caso se anotara solo el cargo y ASUNTO, todas escritas en mayúscula sostenida se deben separara a dos interlineas y seguidas de dos puntos:

Ejemplo:

PARA: Doctor Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez

DE: Director Sistemas de Información

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	13 de 32		

ASUNTO: Solicitud Historia Clínica

Nota para el caso del asunto que constituye la síntesis del tema del documento es aconsejable escribirlo en un máximo de 4 palabras, se omiten artículos conjunciones o preposiciones sin que se afecte el sentido.

Cuerpo o texto: Es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, es espacio entre un párrafo y el siguiente debe hacerse a través de una interlinea.

Despedida: A través de esta opción podrá dejarse una anotación sobre la solicitud, información adicional o simplemente la despedida.

Ejemplo: Cordialmente, atentamente, estoy atento a su respuesta, Agradecemos la aplicación de la guía.

Remitente y firmas responsables: Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo, el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar.

Ejemplo: JAIME ALBERTO HENAO OVIEDO

Director Sistemas de Información

Anexos: Se deberá escribir la palabra anexo o anexos según sea el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos a un espacio se enuncia la cantidad, entre paréntesis se enuncia el número de hojas, folios y el tipo de anexo escritos en forma continua horizontalmente y separados por coma.

Ejemplo: Anexo: uno (15 folios)

Anexos: dos (8 folios y un CD-ROM)

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

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

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

Copia: La palabra copia se escribe con mayúscula inicial sin abreviar y seguida de dos puntos, contra el margen izquierdo a un espacio se relacionan los destinatarios alineados así, tratamiento de cortesía o título, cargo y organización, si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización.

Ejemplo: Copia: Señora Lina Rodriguez, técnica operativa

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	14 de 32		

Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de la comunicación: Se escribe el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción, transcripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación todo alineado y en tipo de letra Century Gothic tamaño 9.

Ejemplo: Elaboró: Vanessa Murillo

Aprobó: Jaime Henao

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	15 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



EJEMPLOS GRAFICOS

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

MEMORANDO

DC - 6 - 0156

Bogotá D.C., 26 de octubre de 2009

PARA: Ingeniera Amalia Mora Rodríguez, Instructora

DE: Mario Rojas Sepúlveda, Director Encargado

ASUNTO: Información sobre **memorando**

Con agrado la saludo e informo que el **memorando** es una comunicación escrita que se utiliza para transcribir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de una organización.

Es aconsejable que se conserven las normas de cortesía y protocolo usadas en la comunicación y se tengan en cuenta los parámetros anteriores.

Atentamente,

Firmante

Copia: Coordinación Instructores

Transcriptor: Julia Lara Larrota

Entre 3 cm y 4 cm

Entre 2 cm y 3 cm

Edificio El Sacalán - Carrera 50 N° 44-27
Commutador: 511 75 05
Medellín - Colombia

www.metrosalud.gov.co

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	16 de 32		

5.2.5. CIRCULARES

Márgenes: Se recomiendan las siguientes márgenes:

Superior: entre 3 cm y 4 cm

Inferior: entre 2 cm y 3 cm.

Lateral izquierdo: entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho: entre 2 cm y 3 cm

Fuente: Century Gothic 12 puntos, o hasta 10 cuando por volumen de la información sea necesario, se sugiere no usar negrilla.

Interlineado: Sencillo.

Logo símbolos: Todo documento contará con los logos y símbolos en encabezado y pie de página establecidos por el periodo vigente.

ELABORACIÓN

Denominación del documento: Se escribe la palabra circular en mayúscula sostenida y centrado, seguido de una línea destinada a la radicación del documento.

Ejemplo: CIRCULAR _____

Código: Debe consignarse el código del área o de la UH seguido del código de la serie a la que corresponde la comunicación.

Ejemplo: 2410/25.3

Lugar de origen y fecha de elaboración: Deberá anotarse el nombre del lugar de origen seguido de la palabra fecha y dos puntos, la fecha será puesta por la taquilla de Gestión Documental al momento de la radicación.

Ejemplo: Medellín, fecha:

Encabezamiento: Está conformado por las palabras (PARA) en mayúscula sostenida seguida del grupo destinatario de la circular y su ubicación.

Ejemplo: PARA DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES

Asunto: Se deberá escribir la palabra asunto, con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar, constituye la síntesis del tema del documento es aconsejable

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	17 de 32		

escribirlo en un máximo de 4 palabras, se omiten artículos conjunciones o preposiciones sin que se afecte el sentido.

Saludo: Saludo inicial para las personas que van a recibir la comunicación.

Cuerpo o texto: Es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés, es espacio entre un párrafo y el siguiente debe hacerse a través de una interlinea.

Despedida: A través de esta opción podrá dejarse una anotación sobre la solicitud, información adicional o simplemente la despedida.

Ejemplo: Cordialmente, atentamente, estoy atento a su respuesta, Agradecemos la aplicación de la guía.

Remitente y firmas responsables: Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo del Gerente de la ESE Metrosalud, el nombre se escribe en mayúscula sostenida y el cargo en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar.

Ejemplo: LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELASQUEZ

Gerente

Anexos: Se deberá escribir la palabra anexo o anexos según sea el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos a un espacio se enuncia la cantidad, entre paréntesis se enuncia el número de hojas, folios y el tipo de anexo escritos en forma continua horizontalmente y separados por coma.

Ejemplo: Anexo: uno (15 folios)

Anexos: dos (8 folios y un CD-ROM)

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

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

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

Copia: La palabra copia se escribe con mayúscula inicial sin abreviar y seguida de dos puntos, contra el margen izquierdo a un espacio se relacionan los destinatarios alineados así, tratamiento de cortesía o título, cargo y organización, si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización.

Ejemplo: Copia: Señora Lina Rodriguez, técnica operativa

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	18 de 32		

Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de la comunicación: Se escribe el nombre y apellido de las personas que participaron en la redacción, transcripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación todo alineado y en tipo de letra Century Gothic tamaño 9.

Ejemplo: Elaboró: Vanessa Murillo

Aprobó: Jaime Henao

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	19 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



EJEMPLOS GRAFICOS

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA

GTC 185

Entre 3 cm y 4 cm	
0 a 1 interlínea libre	
CIRCULAR	
1 a 2 interlíneas libres	
Código	
1 a 2 interlíneas libres	
Lugar y fecha de elaboración	
2 a 3 interlíneas libres	
GRUPO DESTINATARIO	
2 interlíneas libres	
ASUNTO:	-----
2 a 3 interlíneas libres	
Texto con saludo incluido	-----
1 interlínea libre	
Texto	-----
1 a 2 interlíneas libres	
Despedida:	-----
4 a 5 interlíneas libres	
NOMBRE DEL REMITENTE	
Cargo	
2 interlíneas libres	
Anexos: (opcional)	
1 interlínea libre	
Transcriptor:	
Entre 2 cm y 3 cm	

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	20 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

...

...

CIRCULAR 041

...

DC - 6 - 0158

...

Cartagena, 20 de septiembre de 2009

...

PARA TODO EL PERSONAL

...

ASUNTO: Actualización historia laboral

...

Con nuestro cordial saludo, les solicitamos diligenciar el formulario adjunto para actualizar los datos personales y profesionales de todos nuestros funcionarios.

Entre 3 cm y 4 cm

Entre 2 cm y 3 cm

Es importante anexar fotocopia de diplomas y certificados de participación en cursos, seminarios, diplomados y otros estudios. Esta información se debe entregar antes del primero de octubre, en las oficinas de la Dirección de Talento Humano.

Muchas gracias por su positiva colaboración.

...

...

ISABEL CRISTINA MIRANDA RÍOS
Directora Talento Humano

...

Anexos: uno (un folio)

Transcriptor: Mónica López Murcia

...

Edificio El Sacatón - Carrera 50 N° 44-27
Conmutador: 511 75 05
Medellín - Colombia

www.metrosalud.gov.co

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	21 de 32		

5.2.6. RESOLUCIONES

Márgenes: Se recomiendan las siguientes márgenes:

Superior: entre 3 cm y 4 cm

Inferior: entre 2 cm y 3 cm.

Lateral izquierdo: entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho: entre 2 cm y 3 cm

Fuente: Century Gothic 12 puntos, o hasta 10 cuando por volumen de la información sea necesario, se sugiere no usar negrilla.

Interlineado: Sencillo.

Logo símbolos: Todo documento contará con los logos y símbolos en encabezado y pie de página establecidos por el periodo vigente.

ELABORACIÓN

La resolución debe contener 9 pasos y todos deben ser validados por el área Jurídica para su aprobación final, estos pasos son los siguientes:

POR MEDIO DE LA CUAL SE: En esta parte debe colocarse el nombre de la resolución haciendo referencia a la causa por la que fue creada, deben dejarse 5 interlineas para darle espacio al radicado.

CONSIDERANDO: Se analiza el problema, esta parte contiene el análisis de la normatividad vigente que respalde la decisión tomada, además de antecedentes que se tengan.

RESUELVE: Esta parte está conformada por tres segmentos (Objetivo, aplicación, modificación, publicación y vigencia)

OBJETIVO: De describe al detalle lo que se va a hacer por medio de esta resolución, siempre utilizando verbos tales como:

- Aceptar
- Invitar
- Apoyar
- Aprobar
- Declarar
- Designar
- Afirmar

APLICACIÓN: Ámbito de aplicación a la aplicación de la resolución.

MODIFICACIÓN: Podrá detallarse si la resolución es modificable a otro acto administrativo.

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	22 de 32		

PUBLICACIÓN: Se describe en donde será publicada la resolución o documentos soportes mencionados en ella.

VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE: a dos interlineas de la vigencia, en mayúscula sostenida, negrilla y centrado deberá escribirse (comuníquese y cúmplase).

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	23 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



EJEMPLOS GRAFICOS

RESOLUCION

(1 interlínea)

Por medio de la cual se....

(1 interlínea)

El Gerente de la ESE Metrosalud, en uso de sus facultades legales, estatutarias y,
(2 interlíneas)

CONSIDERANDO

(1 interlínea)

Que el artículo 4 de la ley 594 de 2000, establece como fines de los archivos, disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para el uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de historia.

Que en mérito de lo expuesto,

(1 interlínea)

RESUELVE

(2 interlíneas)

ARTICULO PRIMERO: OBJETIVO. Aprobar los Instrumentos archivísticos Plan Institucional de Archivos (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD), actualizar y adoptar las Tablas de Retención Documental (TRD) para Metrosalud, aprobadas por el comité interno de archivo, de conformidad con lo expuesto en la parte motivada de la presente resolución.

(1 interlínea)

ARTICULO SEGUNDO: APLICACIÓN. Los Instrumentos Archivísticos serán aplicados a todas las áreas o dependencias productoras de documentos de Metrosalud.

(1 interlínea)

ARTICULO TERCERO. MODIFICACIÓN. Los documentos que aquí se establecen podrán ser modificados y actualizados, de conformidad con las previsiones legales en la materia

(1 interlínea)

ARTICULO CUARTO: PUBLICACION. Para efectos de publicidad, los Instrumentos archivísticos, serán publicadas en la página web y en la intranet de la entidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 del Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación que reglamento parcialmente los Decretos 2609 y 2578 de 2012

(1 interlínea)

ARTICULO QUINTO: VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

(2 interlíneas)

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

(4 interlíneas)

LEOPOLDO ABDIEL GIRALDO VELASQUEZ
Gerente

(2 interlíneas)

Elaboró: Vanessa Mutillo 13/08/2019
Aprobó: Lina Rodríguez. (Pequeña Firma)

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	24 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



5.2.7. CORREO ELECTRÓNICO

En la actualidad se presenta como una forma de comunicación masiva, de creciente uso por las múltiples ventajas que presenta en cuanto a agilidad, comodidad y economía, por ello se hace importante normatizarlo por medio de la definición de unos parámetros mínimos de elaboración y manejo del lenguaje. Los correos electrónicos o Email, como también se llaman, pueden ser de utilizados tanto como un medio de comunicación interna como externa.

Actualmente en la ESE Metrosalud se tienen dos maneras de enviar correos electrónicos, una por el servidor de correo directamente y la otra por el Outlook, que es un facilitador del correo electrónico.

ELABORACIÓN

FECHA: Es automática por el sistema.

DEPENDENCIA DESTINATARIO: Esta se define por medio de la dirección de correo electrónico del destinatario a quien se le envía el mensaje.

DESTINATARIO MÚLTIPLE: Al igual que otro tipo de documentos los mensajes electrónicos puede tener destinatarios múltiples, haciendo uso de las facilidades que proporciona el sistema ya sea en la casilla principal (To:) separando las direcciones electrónicas con una coma (,), o en las otras dos casillas existentes (C.C. :) con Copia y (C.C.O) Copia oculta.

ASUNTO: Se anotará el resumen del contenido del mensaje a enviar, entre 4 y 6 palabras.

TEXTO

SALUDO: Deberá saludarse cortésmente a la persona o personas a las que se les va a enviar el correo electrónico.

CUERPO: Es recomendable realizar correos cortos y con un lenguaje sencillo, ya que debe escribirse en minúscula, utilizando la coma (,) y el punto (.) como puntuación, pues los demás signos no son leídos por el sistema haciendo cambios y generando una distorsión del mensaje, tornando su lectura en algo difícil y engorroso.

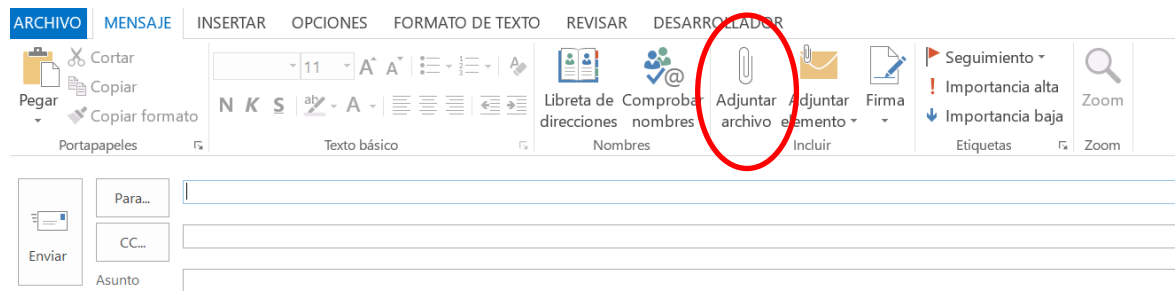
DESPEDIDA: A través de esta opción podrá dejarse una anotación sobre la solicitud, información adicional o simplemente la despedida.

NOMBRE Y FIRMA: Para poder acceder a la firma, se debe hacer la solicitud al área de sistemas, una vez creada será automático al enviar cada correo la aparición de la firma.

ANEXOS: Para adjuntar algún documento o soporte anexo al mensaje de correo electrónico debe dar click a la opción "adjuntar archivo "

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	25 de 32		

Ejemplo de adjuntar en el Outlook



The screenshot shows the Microsoft Outlook ribbon with the 'Insert' tab selected. The 'Attach' button (represented by a paperclip icon) is circled in red. Below the ribbon, the 'To', 'Cc', and 'Subject' fields are visible. At the bottom of the image, there is a footer section with the following information:


Alcaldía de Medellín

DIEGO JOKHE COSSIO BETANCUR
 Profesional Especializado
 Oficina Asesora de Planeación y
 Desarrollo Organizacional
 Teléfono: 5117505 Ext. 1601
dcossio@metrosalud.gov.co
 Carrera 50 A # 44-27

www.metrosalud.gov.co


COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	26 de 32		

5.2.8. INFORMES

Márgenes: Se recomiendan las siguientes márgenes:

Superior: entre 3 cm y 4 cm

Inferior: entre 2 cm y 3 cm.

Lateral izquierdo: entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho: entre 2 cm y 3 cm

Fuente: Century Gothic 12 puntos, o hasta 10 cuando por volumen de la información sea necesario, se sugiere no usar negrilla.

Interlineado: Sencillo.

Logo símbolos: Todo documento contará con los logos y símbolos en encabezado y pie de página establecidos por el periodo vigente.

ELABORACIÓN

Razón Social: Solo se escribe cuando el papel o soporte no tiene membretes que indique a la organización.

Dependencia: Deberá consignarse el área a la que pertenece el servidor público, con mayúscula inicial y sobre el margen izquierdo.

Código: Debe consignarse el código del área o de la UH seguido del código de la serie a la que corresponde la comunicación.

Ejemplo: 2410/25.3

Título: El tema sobre el cual se va a realizar el informe con mayúscula y centrado.

Lugar de origen y fecha de elaboración: Deberá anotarse el nombre del lugar de origen seguido de una coma, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto).

Autoría del Informe: Contra el margen izquierdo y en mayúscula inicial, seguido de dos puntos se escribe las palabras (ELABORADO POR), en caso de varios autores se tiene en cuenta que haya autor y coautor en este orden, si están en igual condición de auditoria, se relacionan por orden alfabético de apellido.

Objetivo: El informe puede tener uno o varios objetivos que describen en forma breve, se puede enunciar en uno o varios párrafos.

Se escribe la palabra objetivo(s) seguida de dos puntos y con mayúscula sostenida. En caso de requerir más de un renglón el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo, se enumeran y enuncian a interlineación sencilla, conservando la tabulación

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	27 de 32		

Ejemplo: **OBJETIVO:** Presentar informe sobre el proceso de evaluación en la norma de servicio al cliente.

OBJETIVOS:

1. Cumplir con requisito exigido para acta final de contratación.
2. Elaborar informe o resumen que abarque el proceso completo de la capacitación con base en competencias laborales
3. Presentar conclusiones sobre...
4. Hacer recomendaciones para...

Temas o numerales: En el informe se pueden presentar uno o varios temas, en el caso de ser más de uno se enumeran y enuncian, se deja una interlinea libre:

Ejemplo: BENEFICIOS POR IR A TRABAJAR EN BICICLETA

La ESE Metrosalud promueve el uso de la bicicleta como un medio de transporte alternativo para llegar a las diferentes UH y Centros de salud.....

Conclusiones: Se deberá escribir la palabra Conclusiones, recomendaciones, sugerencias o propuesta, en mayúscula sostenida y contra el margen izquierdo.

Nombres cargos y firmas: Al terminar el cuerpo del informe el autor o autores lo deben firmar, los nombres se anotan en mayúscula sostenida seguido del cargo.

Rubrica: Según el tema tratado en el informe y por seguridad el autor o autores pueden firmar cada una de las hojas que conforman el documento.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	28 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



EJEMPLO GRAFICO

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

Entre
3 cm y 4 cm

RAZÓN SOCIAL (si el papel no tiene membrete)

0 a 1 interlínea libre
Dependencia y código

2 interlíneas libres
TÍTULO RESUMEN EJECUTIVO

2 a 3 interlíneas libres
Lugar y fecha de elaboración

2 interlíneas libres
ELABORADO POR: Nombres y apellidos de autor(es)

2 a 3 interlíneas libres

1. TÍTULO
1 interlínea libre
Texto del primer título:

2 interlíneas libres

2. TÍTULO
1 interlínea libre
Texto del segundo título:

2 interlíneas libres

3. TÍTULO
1 interlínea libre
Texto del tercer título:

Entre
2 cm y 3 cm

Código:	PA07 MA 01
Versión:	01
Vigente a partir de:	01/10/2019
Página:	30 de 32

MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS



GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 185

Entre
3 cm y 4 cm

RAZÓN SOCIAL (si el papel no tiene membrete)

1 interlinea libre
Dependencia y código

2 interlineas libres
TÍTULO DEL INFORME CORTO

2 a 3 interlineas libres
Lugar y fecha de elaboración

2 interlineas libres
ELABORADO POR: Nombre de autor(es)

2 a 3 interlineas libres
OBJETIVO (S)

1 interlinea libre
Texto _____

2 interlineas libres
CAPÍTULO(S) o Numerales

1 interlinea libre
Texto _____

1 interlinea libre
Texto _____

2 interlineas libres
CONCLUSIONES (RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, PROPUESTAS)

4 a 5 interlineas libres
NOMBRE Y FIRMA DEL AUTOR O AUTORES

2 interlineas libres
Transcriptor:

Entre
2 cm y 3 cm

Entre
3 cm y 4 cm

Entre
2 cm y 3 cm

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	01/10/2019		
Página:	31 de 32		

6. DEFINICIONES O CONCEPTOS:

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

Comunicación Oficial: Son todos aquellos documentos recibidos externamente o producidos para un externo en desarrollo de las funciones de la ESE Metrosalud, independientemente del medio utilizado.

Documento Electrónico: Un documento electrónico es un documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico o magnético, y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital, que puede ser leído, interpretado, o reproducido por un medio electrónico.

Informe: El informe es un documento escrito en prosa informativa con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor.

Manuscrito: Un manuscrito se trata de un documento que contiene información escrita a mano sobre un soporte flexible y manejable, con materias como la tinta de una pluma, de un bolígrafo o simplemente el grafito de un lápiz.

Memorando: Son comunicaciones internas que se utilizan para transmitir información orientaciones y pautas entre las áreas de una organización.

Normalización: Es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se emplean en distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

COPIA NO CONTROLADA

Código:	PA07 MA 01	MANUAL ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS 
Versión:	01	
Vigente a partir de:	01/10/2019	
Página:	32 de 32	

7. BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA

- Ley 5694 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Guía técnica colombiana GTC185 (Documentación organizacional)
- Acuerdo 060 de 2001 Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

ELABORADO POR:	
Nombre: Jaime Alberto Henao Acevedo	Cargo: Director Operativo Sistemas de Información
Nombre: Lina María Rodríguez López	Cargo: Técnico Operativo
Nombre: Yurley Vanessa Murillo Ocampo	Cargo: Auxiliar Administrativo

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	06/09/2019	Se crea el manual para elaborar documentos.	Para estandarizar la elaboración de los mismos en la empresa.	Director sistemas de información