



CANAL DE PANAMÁ

## INTRODUCCIÓN

La comunicación escrita es fundamental en toda empresa; constituye un sello de distinción y es parte de su imagen. Con mucha frecuencia, la comunicación escrita es el primer y, en ocasiones, el único contacto que tenemos con otra persona o empresa, lo que otorga aún mayor importancia al hecho de cuidar no solo lo que escribimos, sino cómo lo hacemos. Un documento bien presentado, tanto visualmente como en contenido, realza la imagen de cualquier empresa o persona y también demuestra respeto hacia el destinatario de la correspondencia.

Este Manual de Correspondencia establece las normas que debemos seguir al preparar cualquier tipo de documento oficial de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP). Su objetivo es garantizar la uniformidad de la correspondencia de la entidad y para ello incluye las pautas en cuanto a estilos, tipografía y colores, entre otros, así como los procedimientos para manejar los variados documentos oficiales. Igualmente, incluye un breve repaso sobre redacción y las principales reglas de ortografía y uso de los signos de puntuación.

Este manual se actualizará periódicamente para asegurar su vigencia en cuanto a estilos y normas sobre el uso del idioma. Aspiramos a que se convierta en una importante guía para el desempeño de las funciones administrativas de la ACP, por lo que exhortamos a todos los colaboradores a que lo consulten siempre que necesiten guía.

May Jane Coulson  
Gerente de Coordinación  
Interinstitucional y Administrativa  
Vicepresidencia de Gestión Corporativa  
29 de septiembre de 2014



# MANUAL DE CORRESPONDENCIA

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>6</b>
<b>REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA</b> .....	<b>6</b>
1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA .....	6
1.1. Procesos de comunicación y la redacción .....	6
1.2. Características de una buena redacción .....	7
1.3. Organización del texto .....	7
1.4. Contenido y estilo de redacción de la correspondencia.....	9
2. ORTOGRAFÍA Y PUNTUACIÓN.....	11
2.1. La sílaba .....	11
2.2. El acento.....	12
2.3. Recordemos .....	15
2.4. Mayúsculas.....	16
2.5. Escritura de números.....	19
3. SIGNOS DE PUNTUACIÓN.....	21
3.1. Buen uso de los signos de puntuación .....	21
3.2. La coma (,).....	22
3.3. Punto y coma (;) .....	24
3.4. El punto (.) .....	25
3.5. Dos puntos (:). .....	25
3.6. Puntos suspensivos (...). .....	27
3.7. Paréntesis ( ) .....	28
3.8. Comillas (“ ”) .....	29
3.9. Comillas simples (‘ ’).....	29
3.10. El apóstrofo (‘) .....	30
3.11. El asterisco (*) .....	30
3.12. Signos de interrogación y de admiración (¿?) ( ¡ ! ) .....	31
3.13. La raya (—).....	31
3.14. El guion (-) .....	32
4. OTROS .....	33
4.1. Prefijos.....	33
4.2. Las abreviaturas .....	34
4.3. Las siglas.....	35
4.4. Símbolos.....	36
4.5. Género gramatical femenino de algunos nombres .....	37
4.6. La expresión de la fecha.....	38
4.7. La expresión de la hora .....	39
4.8. Vicios del lenguaje .....	39
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>41</b>
<b>CARTAS COMERCIALES</b> .....	<b>41</b>

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

1. LA CARTA COMERCIAL .....	41
2. ESTRUCTURA.....	41
2.1 Dirección.....	43
2.2 Saludo.....	44
2.3 Referencia o asunto (opcional) .....	44
2.4 Línea de atención (opcional).....	44
2.5 Cuerpo de la carta .....	45
2.6 Despedida.....	45
2.7 Bloque de firma.....	45
2.8 Anexos o adjuntos .....	46
2.9 Iniciales.....	46
2.10 Indicación de copias .....	46
2.11 Segunda página.....	47
2.12 El doblado de la carta .....	47
2.13 Sobres .....	47
3. LAS CARTAS DIPLOMÁTICAS .....	47
4. ENVÍO DE CARTAS POR CORREO ELECTRÓNICO .....	50
5. CORRECCIÓN DE FRASES .....	54
6. EJEMPLOS .....	54
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>68</b>
<b>MEMORANDOS Y COMENTARIOS.....</b>	<b>68</b>
1. PROPÓSITO .....	68
2. PAPELERÍA .....	68
3. FORMATO .....	68
4. LÍNEA DE FECHA.....	69
5. LÍNEA DE CONTESTACIÓN – CONTESTE A.....	69
6. LÍNEA DE ASUNTO .....	69
7. LÍNEA DE DESTINATARIO – PARA.....	70
8. LÍNEA DE ATENCIÓN .....	73
9. PÁGINAS SUBSIGUIENTES .....	73
10. SALUDO Y CIERRE DE CORTESÍA .....	73
11. FIRMA .....	73
12. TIPOS DE COPIAS .....	75
12.1 Copia de constancia .....	75
12.2 Copias de distribución.....	75
12.3 Copia para el archivo oficial.....	75
13. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	75
14. ADJUNTOS .....	76
15. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DE RESERVA.....	76
16. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS .....	76
17. INICIALES.....	77
18. MEMORANDO PARA CONSTANCIA EN EL ARCHIVO .....	78
19. MEMORANDO DE CONSULTA Y RESPUESTA.....	78
20. ACUSE DE RECIBO .....	78
21. MEMORANDO PARA AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDAD EXTERNA.....	78
22. COMENTARIOS Y ENDOSOS (MANUSCRITOS).....	79
23. COMENTARIOS Y ENDOSOS (MECANOGRAFIADOS O IMPRESOS).....	79
25. EJEMPLOS .....	81

<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>90</b>
<b>DIRECTRICES DEL ADMINISTRADOR</b> .....	<b>90</b>
1. PROPÓSITO.....	90
2. RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO .....	90
3. FORMULACIÓN Y REDACCIÓN.....	90
4. FORMATO .....	90
5. DISTRIBUCIÓN.....	91
6. INFORMACIÓN.....	91
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>94</b>
<b>MEMORANDOS DE DECISIÓN</b> .....	<b>94</b>
1. PROPÓSITO.....	94
2. RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO .....	94
3. OFICIAL EMISOR DEL DOCUMENTO.....	94
4. COORDINACIÓN.....	94
5. ESPACIOS PARA ACUERDOS Y DESACUERDOS .....	95
6. PAPELERÍA .....	95
7. CONTENIDO.....	95
8. PRESENTACIÓN.....	97
9. ENVÍO.....	98
10. ARCHIVO.....	98
11. EJEMPLOS .....	98
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>103</b>
<b>DOCUMENTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA</b> .....	<b>103</b>
1. DESCRIPCIÓN .....	103
2. PAPELERÍA .....	103
3. FORMATO .....	103
4. ENVÍO.....	104
5. INFORMACIÓN.....	104
6. EJEMPLOS .....	104
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>107</b>
<b>AGENDAS U ÓRDENES DEL DÍA</b> .....	<b>107</b>
1. DESCRIPCIÓN .....	107
2. PROPÓSITO.....	107
3. PRESENTACIÓN.....	107
4. EJEMPLO .....	107
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>109</b>
<b>ACTAS</b> .....	<b>109</b>
1. PROPÓSITO.....	109
2. FORMATO .....	109
3. RECOMENDACIONES PARA LA PREPARACIÓN DEL ACTA.....	109
4. EJEMPLO .....	110
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>113</b>
<b>RESOLUCIONES</b> .....	<b>113</b>
1. DESCRIPCIÓN .....	113

2. LOS CONSIDERANDOS .....	113
3. LOS RESUELTOS .....	113
4. RESOLUCIONES PARA LA FIRMA DEL ADMINISTRADOR.....	113
5. RESOLUCIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA .....	114
6. EJEMPLOS .....	115
<b>CAPÍTULO 10 .....</b>	<b>121</b>
<b>DOCUMENTOS LEGALES .....</b>	<b>121</b>
1. PRESENTACIÓN .....	121
2. CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ACP .....	121
3. PROCEDIMIENTO .....	122
3.1 Procesamiento .....	123
<b>CAPÍTULO 11 .....</b>	<b>129</b>
<b>MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN POR CORREO .....</b>	<b>129</b>
1. PROPÓSITO .....	129
2. DOCUMENTOS INTERNOS .....	129
3. SOBRES Y ETIQUETAS.....	129
4. DIRECCIÓN DEL DESTINATARIO Y DEL REMITENTE .....	130
5. DIRECCIONES POSTALES .....	131
6. INSTRUCCIONES ESPECIALES .....	132
7. CORREO RECOMENDADO .....	132
8. INFORMACIÓN.....	132
9. ANEXO.....	133
<b>CAPÍTULO 12.....</b>	<b>134</b>
<b>DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>134</b>
1. PROPÓSITO .....	134
2. COORDINACIÓN .....	134
3. ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA .....	134
4. LISTAS DE DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA .....	138
5. TRANSMISIONES POR FAX.....	139
6. EJEMPLOS .....	139
<b>CAPÍTULO 13.....</b>	<b>141</b>
<b>FORMULARIOS OFICIALES .....</b>	<b>141</b>
1. PROPÓSITO.....	141
2. COORDINACIÓN.....	141
3. FORMULARIOS OFICIALES .....	141
4. REQUISITOS BÁSICOS DE CONSIDERACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	142
5. PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES .....	143
5.1 Aprobación y publicación: .....	144
6. USO DEL LOGOTIPO EN LOS FORMULARIOS OFICIALES DE LA ACP ....	144
7. PUBLICACIÓN DE FORMULARIOS.....	144
8. EJEMPLOS .....	145
<b>CAPÍTULO 14.....</b>	<b>148</b>
<b>PUBLICACIONES OFICIALES .....</b>	<b>148</b>

1. PROPÓSITO .....	148
2. COORDINACIÓN .....	148
3. DEFINICIONES.....	148
4. LEYES Y REGLAMENTOS.....	149
5. PUBLICACIONES DE LA ACP.....	150
6. PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS .....	154
<b>CAPÍTULO 15.....</b>	<b>155</b>
<b>INFORMES .....</b>	<b>155</b>
1. PROPÓSITO.....	155
2. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES DEL INFORME.....	155
3. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME .....	155
4. RECOMENDACIONES GENERALES PARA ELABORAR UN INFORME .....	156
6. EJEMPLOS .....	161
<b>CAPÍTULO 16.....</b>	<b>164</b>
<b>CORRESPONDENCIA EN INGLÉS .....</b>	<b>164</b>
1. Cartas.....	164
1.1 Una buena primera impresión.....	164
2. Sugerencias para cartas comerciales .....	167
2.1 Primer párrafo de una carta .....	167
2.2 Párrafo final .....	167
3. Correos electrónicos .....	168
4. Presentación .....	168
5. Ejemplos .....	168
<b>ANEXOS .....</b>	<b>173</b>

# CAPÍTULO 1

## REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

### 1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA

La comunicación escrita es fundamental en la gestión de toda empresa. La habilidad para comunicarse de esta manera en forma clara y eficaz es una competencia necesaria en todos los niveles y funciones de una organización. En muchas ocasiones, una carta, correo electrónico u otro tipo de documento es el primer contacto que establecemos con un colega o con otra empresa, por lo que debemos esmerarnos por el contenido, estilo, ortografía y puntuación del mensaje.

Una de las metas de la comunicación escrita es lograr que el lector comprenda el mensaje adecuadamente. Por ello, es muy importante que la persona que escribe exprese sus ideas con claridad. Se deben evitar las faltas ortográficas, que afectan la imagen de la empresa y restan profesionalismo al que redacta. La redacción se puede mejorar con dedicación y práctica y, por medio de la lectura, podemos ampliar nuestro vocabulario y cultura.

#### 1.1. Procesos de comunicación y la redacción

En todo proceso de comunicación existe un emisor, un mensaje, un canal de información y un receptor. Y si el proceso se completa, habrá, igualmente, una respuesta.

Antes de empezar a escribir debemos reflexionar sobre lo que queremos decir al lector. Para esto, hay que tener claros los objetivos, los hechos, la persona a la que nos dirigiremos y el esquema, formato, diseño y estilo de la redacción.

Definir la intención de un texto es establecer previamente la respuesta que se espera del receptor. Tener claro ese propósito permite muchas otras operaciones: escoger la información que se incluirá, pensar en las palabras que usaremos, en el tono, en la extensión del documento, etc. Por el contrario, sentarse a redactar un documento sin tener claro cuál es su función y sin determinar los efectos que deseamos producir, puede hacernos perder tiempo.

Hacer un esquema que, con menor o mayor detalle, trace una guía que debe seguir el texto y asigne espacios a los puntos que abordaremos, le otorga estructura y equilibrio al escrito, y evita la desproporción. Para elaborar el esquema es recomendable escribir todas las ideas que tenemos en mente y luego seleccionar aquellas que parezcan más atractivas y, sobre todo, pertinentes.

## 1.2. Características de una buena redacción

Un texto claro, sencillo, ameno, bien estructurado y de acuerdo con las normas gramaticales ahorra dinero y esfuerzos técnicos y humanos, pues se adapta a cada situación y es fácil de entender. Una legibilidad alta se caracteriza por el uso de palabras básicas y frases cortas y un lenguaje concreto. Recordemos que la mala ortografía y una puntuación inadecuada dificultan el normal desarrollo de la comunicación.

Sin duda, el uso de frases largas o breves está determinado por lo que se quiere decir y no se puede recortar lo que de por sí es largo y extender lo que requiere solo de pocas palabras, pero poner atención en este sentido nos permitirá una combinación de frases breves y largas que mejoran el ritmo de la prosa.

A continuación señalaremos las cualidades fundamentales que se deben tener en cuenta al redactar cualquier tipo de comunicación comercial:

- Claridad: Permite la comprensión inmediata del mensaje.
- Precisión: Se refiere a la exactitud en la expresión, dejando de lado las palabras innecesarias.
- Brevedad: Las cartas deben hacerse tan cortas como sea posible, pues las comunicaciones excesivamente largas hacen perder el tiempo al que las escribe y al lector.
- Sencillez: Es redactar en forma espontánea con palabras de uso normal y de fácil comprensión y evitar el empleo de términos muy rebuscados.
- Propiedad: Es el uso de las palabras más adecuadas, de acuerdo con su real significado.
- Corrección: Es el empleo adecuado de los signos y normas gramaticales que permiten el uso correcto de nuestro idioma.

## 1.3. Organización del texto

### 1.3.1. La oración

Todos los manuales de estilo aconsejan brevedad (entre 20 y 30 palabras). La capacidad media de memoria a corto plazo es de 15 palabras; o sea, nuestra capacidad para recordar palabras, mientras leemos, durante unos pocos segundos es limitada. Cuando nos encontramos con oraciones muy extensas nuestra memoria se sobrecarga y podemos perder el hilo de la prosa.

La estructura básica y comprensible de una oración es la de sujeto - verbo - complementos. Pero ello no significa que todas las frases deben respetar este orden, ya que el texto sería monótono.

### 1.3.2. Los incisos

Se llama inciso a un texto que se intercala en otro para explicar algo relacionado con el primero y con cierta autonomía gramatical. Los incisos se marcan con tres signos:

- Coma
- Paréntesis
- Raya

Los manuales de estilo recomiendan reducir los incisos o frases explicativas a menos de quince palabras. El inciso puede estorbar o incluso confundir la lectura si se inserta entre dos palabras que deben aparecer juntas (sujeto y verbo, verbo y objeto, sustantivo y adjetivo). El empleo de incisos no es malo siempre y cuando no rompan la continuidad de la oración y no se abuse de ellos.

### 1.3.3. Enlaces y conectores

Se denomina conector a una palabra o un conjunto de palabras que une partes de un mensaje y establece una relación lógica entre ellas. Permite la adecuada unión de los enunciados en un texto, lo cual facilita su comprensión.

- Los conectores indican la relación lógica entre oraciones y párrafos.
- Los conectores unen el texto. Sirven para explicar, ejemplificar, justificar, contrastar, modificar, distribuir o resumir la oración anterior.

Los conectores pueden ser palabras, oraciones o conjuntos de oraciones, por lo tanto unen desde lo más breve hasta lo más extenso. Aparecen más frecuentemente en los textos escritos que en el lenguaje hablado, debido a que el contexto es completamente distinto, y un desarrollo lógico de las ideas hace necesario que los conectores estén explícitos.

En general, los conectores por excelencia son los adverbios, las frases adverbiales, las preposiciones, las conjunciones y expresiones preposicionales.

Independientemente de que la relación entre los enunciados sea de coordinación o de subordinación, y de que sean conjunciones, adverbios u otras expresiones, los conectores poseen en sí mismos una connotación propia, la cual caracteriza el tipo de relación que se produce entre los enunciados.

Recordemos que se pone coma después de los conectores si van al inicio de la oración, o, si van en el medio de la oración, se encierran entre comas o se usa punto y coma primero y luego coma si la oración tiene cierta longitud y, especialmente, si alguna de ellas presenta comas internas. Ejemplos:

- *Afortunadamente, he acabado el trabajo.*
- *He acabado el trabajo, afortunadamente.*
- *He acabado, afortunadamente, el trabajo.*
- *Haz lo que quieras; pero, por favor, no me involucres en tus decisiones.*

#### 1.3.4. El párrafo

El elemento más importante del párrafo es la primera oración, que introduce el tema y anticipa al lector el contenido del párrafo. En el medio se sitúa la información que desarrolla el tema enunciado previamente. Y, por último, nos encontramos con el cierre de la unidad, que es una oración que suele resumir, recapitular o hacer un comentario global que recupera lo desarrollado.

No hay una regla estricta sobre su extensión y esto dependerá del tipo de documento con el que estemos trabajando. De todas maneras, se recomienda brevedad, un máximo de cien palabras, distribuidas en cuatro o cinco oraciones.

- Un párrafo constituye una unidad de sentido.
- Debe procurarse ligar la idea inicial de una oración a la idea final de la frase precedente.
- La información se debe distribuir de modo adecuado; los párrafos deben desarrollar una idea, no presentar una tras otra.
- No conviene que las oraciones tengan más de treinta palabras.
- No son aconsejables los párrafos frase (compuestos por una sola oración) ni los párrafos lata (párrafos extensísimos que ocupan toda una página).
- Se recomienda que los párrafos tengan como mínimo tres oraciones (por supuesto, esto depende del tipo de texto).
- Es aconsejable que los párrafos de un texto mantengan cierto equilibrio entre sí. En otras palabras, que no haya un párrafo compuesto por una oración, seguido de otro compuesto por diez, seguido de otro compuesto por dos.

### 1.4. Contenido y estilo de redacción de la correspondencia

Siempre debemos tener presente que escribimos para comunicarnos con el lector, por lo que el texto debe ser breve, concreto y fácil de leer. El uso correcto de la gramática, de la puntuación y la ortografía son esenciales para que nuestra redacción sea clara y fácil de comprender. Es recomendable que nuestro escrito tenga pocos párrafos y que sean cortos y debemos ir directamente al asunto para lograr la atención del lector.

Los objetivos de nuestra correspondencia son informar al lector sobre decisiones, proyectos o ideas o influir en la actitud que ha de adoptar el lector al leer el mensaje.

Cualquier tipo de comunicación de la Autoridad del Canal de Panamá debe emplear siempre un tono cordial y respetuoso, nunca agresivo, crítico, sarcástico o irónico. Debe evitarse el uso de jerga familiar, tecnicismos o regionalismos, especialmente si nuestra correspondencia va dirigida a alguien en el exterior. Debemos ser amables y emplear frases de cortesía, principalmente en el saludo y la despedida.

#### 1.4.1. Voz activa versus voz pasiva

Voz activa o voz directa es la conjugación del verbo en la cual el sujeto realiza, ejecuta o controla la acción del verbo; es decir, es un sujeto agente: "Pedro come peras". El verbo *come* está en voz activa, porque su sujeto *Pedro* realiza la acción. Por el contrario, la voz pasiva es aquella en la que el verbo posee un sujeto que padece la acción; es decir, es un sujeto paciente, y no la realiza, ejecuta o controla, como ocurría en el caso de la voz activa: "Las peras son comidas por Pedro". Aquí el sujeto, *las peras*, no realizan la acción, y el verbo, *son comidas*, está en voz pasiva, que en español se forma con el verbo *ser* más el participio del verbo.

En general, en español se usa preferentemente la voz activa o la pasiva refleja (se + verbo en tercera persona del singular o plural) en lugar de la pasiva perifrástica (ser + participio). Ejemplos: *Se reparan instrumentos musicales*; *En la ciudad se construyó un edificio nuevo*.

1.4.2. Las siguientes recomendaciones pueden ser útiles al momento de redactar algún documento.

- Escriba de lo que sabe.
- Si no es especialista en el tema, no intente parecerlo. Siempre escriba de lo que tiene certeza e información. Si no tiene información, pídale a quien corresponda, exija y garantice precisiones.
- Redacte de manera sencilla, natural y directa.
- No confíe excesivamente en el corrector ortográfico de su computadora. A la menor duda, consulte el diccionario.
- Prefiera los párrafos breves; no ponga en riesgo la comprensión.
- Emplee palabras cortas y básicas. Evite las repeticiones. Use un lenguaje concreto.
- Enfatique lo esencial y olvide lo secundario o superfluo. Elimine las expresiones vacías.
- Compruebe que el material se desarrolla en una secuencia lógica. Revise pulcramente antes de entregar su escrito.

- Practique de modo progresivo el arte de escribir. El conocimiento de la gramática del español es indispensable. Cuando se tienen dudas, consulte algún manual.
- Utilice con frecuencia diversos tipos de diccionarios para aumentar el vocabulario usual. Ampliar el lenguaje es agrandar el horizonte de nuestro pensamiento.
- Cuide la claridad como virtud máxima de la redacción efectiva. Evite las expresiones que pueden resultar ambiguas para el lector.
- Suprima la redundancia y demás vicios del lenguaje.
- Preste especial atención al uso de los signos de puntuación.
- Manténgase al día en el uso de la lengua.
- Consulte las Cápsulas del idioma que semanalmente prepara el Equipo de Traducción de la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa <http://portalacp/sites/oficina-del-ad/co/coia/capsulas-idioma/AllItems.aspx>.

## 2. ORTOGRAFÍA Y PUNTUACIÓN

Ortografía es el conjunto de normas que regulan la escritura de una lengua, mientras que la puntuación es el conjunto de signos ortográficos necesarios para distinguir el valor prosódico de las palabras y el sentido de las oraciones y de cada uno de sus miembros. Ambos son esenciales para lograr la eficacia de nuestro mensaje. Una carta con errores ortográficos y con una puntuación inadecuada indica descuido o negligencia del redactor y, además, causa una mala impresión al lector.

A continuación presentamos un breve repaso de algunos temas especialmente importantes.

### 2.1. La sílaba

En una sílaba pueden reunirse una o más vocales y una vocal más una o más consonantes. Para dividir estos sonidos en sílabas y separar las palabras correctamente hay que recordar algunas reglas.

2.1.1. Diptongos. Diptongo es la unión de dos vocales diferentes que se pronuncian en una misma sílaba: **aire**, **hueso**, **buitre**.

El diptongo se forma por la combinación de:

- Una vocal abierta o fuerte (a, e, o) más una vocal cerrada o débil (i, u) inacentuada. Ejemplos: **fraile**, **pleito**.
- Una vocal cerrada inacentuada más una vocal abierta. Ejemplos: **pierna**, **fuerte**.

- Dos vocales cerradas diferentes (iu, ui). Ejemplos: **viuda**, **fluido**, **construida**, **Luis**, **cuídate**, **benjuí**.

Un diptongo integra una única sílaba y, por lo tanto, sus elementos no deben separarse. Ejemplos: **cre-cien-te**, **con-ti-nuo**, **pia-no**, **cie-lo**, **ai-re**, **bui-tre**.

2.1.2. Hiato. La Real Academia de la Lengua define hiato como el encuentro de dos vocales que se pronuncian en sílabas distintas.

Encontramos hiato en una palabra cuando haya concurrencia de:

- Dos vocales fuertes o abiertas. Ejemplos: **to-a-lla**; **a-se-o**.
- Dos vocales cerradas iguales. Ejemplos: **ti-i-ta**, **chi-i-ta**.
- Dos vocales, una cerrada y una abierta, con la débil o cerrada tónica. Ejemplos: **ha-bí-a**, **pro-hí-be**

2.1.3. Triptongo. Es el conjunto de tres vocales que forman una sola sílaba.

Se forma por la concurrencia de una vocal abierta en medio de dos vocales cerradas átonas. Ejemplos: **in-si-nuáis**, **U-ru-guay**, **buey**, **a-pre-ciáis**.

## 2.2. El acento

Llamamos acento a la mayor intensidad con que se pronuncia determinada sílaba de una palabra. El acento se clasifica en acento prosódico, acento ortográfico y acento diacrítico.

### 2.2.1. Acento prosódico

Llamamos acento prosódico a la mayor intensidad con que se pronuncia una determinada sílaba dentro de la palabra. El acento prosódico lo llevan todas las palabras, pero no siempre se marca gráficamente. De acuerdo con el acento prosódico las palabras se clasifican en:

- **Agudas:** Son las que llevan el acento prosódico en la última sílaba. Ejemplos: **camarón**, **David**, **llegó**, **perfil**.
- **Graves o llanas:** Son las que llevan el acento prosódico en la penúltima sílaba. Ejemplos: **examen**, **cárcel**, **sabes**, **frágil**.
- **Esdrújulas:** Son todas las que llevan el acento prosódico en la antepenúltima sílaba. Ejemplos: **lámina**, **cántaro**, **exámenes**.

- Sobresdrújulas: Son las que llevan el acento prosódico en una sílaba anterior a la antepenúltima. Ejemplos: devuélvemelo, llévesemelo, cánteselo.

### 2.2.2. Acento ortográfico

Es la representación gráfica del acento prosódico, que se hace por medio de una rayita oblicua llamada tilde. Esta se marca sobre la vocal tónica de la sílaba que tenga la mayor fuerza de voz, de acuerdo con las siguientes normas:

- Palabras agudas: Llevan tilde cuando terminen en vocal o en *-n* o *-s*. Ejemplos: mamá, sofá, café, canción, Inés, compás, escorpión.
- Palabras graves o llanas: Llevan tilde cuando no terminan en *-n*, en *-s* o en vocal: *clímax*, *hábil*, *tándem*. También se acentúan cuando terminan en *-s* precedida de otra consonante: *bíceps*, *cómics*, *fórceps*; y cuando terminan en *-y*, pues esta letra se considera consonante a efectos de acentuación: *póney*, *yóquey*.
- Palabras esdrújulas y sobresdrújulas: Siempre llevan tilde. Ejemplo: cántaro, mecánica, cómetelo.

Nota: Las palabras con hiato formado por una vocal cerrada tónica (acentuada) y una vocal abierta átona (inacentuada), o por una vocal abierta átona y una cerrada tónica, siempre llevan tilde sobre la vocal cerrada, con independencia de que lo exijan o no las reglas generales de acentuación: *armonía*, *grúa*, *insinúe*, *dúo*, *río*, *hematíe*, *laúd*, *caída*, *raíz*, *feúcho*, *cafeína*, *egoísmo*, *oír*. La presencia de una hache intercalada no exime de la obligación de tildar la vocal tónica del hiato: *búho*, *ahíto*, *prohíbe*.

### 2.2.3. Acento diacrítico

Se llama tilde diacrítica al acento gráfico que permite distinguir palabras con idéntica forma, pero que pertenecen a categorías gramaticales diferentes. Muchos de los usos de la tilde diacrítica en español afectan a palabras de una sola sílaba:

Tilde diacrítica en monosílabos			
De	preposición: Hace aviones <b>de</b> papel.	dé	forma del verbo dar: <b>Dé</b> recuerdos a su hija de mi parte.
El	artículo: <b>El</b> problema está resuelto.	él	pronombre personal: <b>Él</b> se hace responsable.
mas	conjunción adversativa: Lo sabía, <b>mas</b> no dijo nada.	más	adverbio, adjetivo o pronombre: Tu coche es <b>más</b> rápido que el mío.  conjunción con valor de suma o adición: Tres <b>más</b> cuatro son siete.
Mi	adjetivo posesivo: Andrés es <b>mi</b> amigo.  sustantivo ('nota musical'): Empieza de nuevo en el <b>mi</b> .	mí	pronombre personal: Dámelo a <b>mí</b> .  Me prometí a <b>mí</b> misma no volver a hacerlo.
Se	pronombre, con distintos valores: <b>Se</b> lo devolví el domingo.  indicador de impersonalidad: <b>Se</b> trabaja bien aquí.  indicador de pasiva refleja: <b>Se</b> compra oro y plata.	sé	forma del verbo ser o saber: <b>Sé</b> un buen estudiante. Yo <b>sé</b> lo que hiciste.
si	conjunción, con distintos valores: <b>Si</b> llueve, te mojarás. Dime <b>si</b> lo hiciste.  sustantivo ('nota musical'): Compuso una melodía en <b>si</b> mayor.	sí	adverbio de afirmación: <b>Sí</b> , iré a la conferencia.  pronombre personal reflexivo: Vive encerrado en <b>sí</b> mismo.  sustantivo ('aprobación o asentimiento'): Tardó varios días en dar el <b>sí</b> al proyecto.
Te	pronombre personal: <b>Te</b> agradezco el regalo.	té	sustantivo ('planta' e 'infusión'): Es dueño de una plantación de <b>té</b> .
Tu	posesivo: Dame <b>tu</b> dirección.	tú	pronombre personal: <b>Tú</b> ya me entiendes.

## Acento diacrítico de interrogativos y exclamativos

No se acentúan (relativo, conjunciones)	Sí se acentúan (interrogativos exclamativos)
<b>Que</b> <i>Dice que vendrá.</i> <i>Esta es la mujer que me necesita.</i>	<b>Qué</b> <i>Me gustaría saber qué quieres.</i> <i>¿Qué quieren?</i> <i>¡Qué lluvia!</i>
<b>Cual</b> (como) <i>Los hizo como se lo dijiste.</i>	<b>Cuál</b> <i>Ya sé cuál quiere.</i>

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

<i>Come cual niño.</i>	<i>¿Cuál prefieres?</i>
<b>Quien</b> (la persona que) <i>Cuéntale a quien quieras.</i>	<b>Quién</b> (qué persona) <i>No sé por quién me tomas.</i> <i>¿Para quién escribes?</i> <i>¡Quién lo iba a pensar!</i>
<b>Cuanto</b> (la cantidad que) <i>Bebe cuanto puedas.</i>	<b>Cuánto</b> (qué cantidad de y en qué medida) <i>No sé cuánto tiempo queda.</i> <i>¿Cuántas compraste?</i> <i>¡Hay que ver cuánto ha adelgazado!</i>
<b>Como</b> (de la manera que / comparación de igualdad) <i>Canto como me gusta.</i> <i>Grita tanto como él.</i>	<b>Cómo</b> (de qué manera/modo) <i>Me pregunta cómo puede llegar.</i> <i>¿Cómo te lo dijo?</i> <i>¡Cómo estamos hoy!</i>
<b>Donde</b> (en el lugar en el que) <i>Lo dejamos donde lo encontramos.</i>	<b>Dónde</b> (en qué lugar) <i>Dime dónde estaba.</i> <i>¿Dónde lo compraste?</i> <i>¡Mira dónde lo dejaste!</i>
<b>Cuando</b> (en el momento en que) <i>Voy cuando pueda.</i>	<b>Cuándo</b> (en qué momento) <i>Cuéntame cuándo te enteraste.</i> <i>¿Desde cuándo te amenaza?</i> <i>¡Cuándo me vas a escuchar!</i>
<b>Porque</b> (por la razón de que) <i>Gritó porque estaba asustada.</i>	<b>Por qué</b> (por qué razón) <i>Dime por qué le pegaste.</i> <i>¿Por qué no me hablas?</i> <i>¡No entiendo por qué te mintió!</i>

### 2.3. Recordemos

- Vocales abiertas: a/e/o
  - Vocales cerradas: i/u
  - Vocal átona: la que no recibe el acento
  - Vocal tónica: la que recibe el acento
  - Palabra llana = palabra grave
- Los monosílabos, por regla general, no se acentúan (salvo en el caso de la tilde diacrítica).
  - Las letras mayúsculas deben tildarse cuando la acentuación ortográfica así lo exige, tanto si se trata de mayúscula inicial como si se trata de palabras escritas en su totalidad en mayúscula. Ejemplo: Ética, Ángela, RODRÍGUEZ, ÁFRICA.
  - Hasta hace poco se recomendaba tildar la conjunción **o** entre números para evitar la confusión con el número 0. Esto ya no es necesario según la nueva *Ortografía de la lengua española*.

- También se eliminó la tilde en solo. Cuando hay riesgo de ambigüedad y es adverbio, se recomienda reemplazarlo con las formas sinónimas únicamente o solamente.

- También se eliminaron las tildes en los demostrativos *este, ese y aquel*, con sus femeninos y plurales (*esta, estos, estas, esa, esos, esas, aquella, aquellos, aquellas*). Las formas neutras de los demostrativos, es decir, las palabras *esto, eso y aquello*, que solo pueden funcionar como pronombres, se escriben siempre sin tilde: *Eso no es cierto; No entiendo esto.*

- Aún solo lleva tilde cuando puede sustituirse por todavía. No se acentúa en los demás casos. Ejemplos: Aún (todavía) se demora. No tengo tanto, ni aun (ni siquiera) la mitad.

## 2.4. Mayúsculas

El empleo de la mayúscula no exime de poner la tilde cuando así lo exijan las reglas de acentuación. Se usan mayúsculas en los siguientes casos:

- En la primera palabra de un escrito, en la que va después de punto (aparte o seguido) y en la que sigue al encabezamiento de una carta.
- Después de los dos puntos, cuando se citan palabras textuales y en ciertos documentos en las palabras puestas después de:

CONSIDERANDO:

DISPONGO:

ORDENO:

- En los nombres propios de persona, animal o cosa.
- Los nombres comunes que, por antonomasia, se utilizan para designar a una persona en lugar del nombre propio: el Mantuano (por Virgilio), el Sabio (por Salomón), el Magnánimo (por el rey Alfonso V), así como los que se refieren, también por antonomasia, a Dios, a Jesucristo o a la Virgen: el Creador, el Todopoderoso, *el Mesías, el Salvador, la Purísima, la Inmaculada.*
- Los nombres de divinidades: Dios, Jehová, Alá, Afrodita, Júpiter, Amón.
- Los nombres de adjetivos que forman el nombre de poderes públicos, de grupos o de cualquier institución (Corte Suprema de Justicia, Ministerio de Comercio e Industrias, Biblioteca Nacional).

- En los números romanos y las siglas. Cuando las siglas tienen más de cuatro letras, solo se escribe en mayúscula la letra inicial. Ejemplos: Unicef, Unesco.
- Los nombres de vías y espacios urbanos. Al igual que en el caso de los nombres geográficos, solo el nombre propio debe ir escrito con mayúscula, y no los nombres comunes genéricos que acompañan a este, como calle, plaza, avenida, paseo, etc., que deben escribirse con minúscula.
- En los tratamientos de cortesía cuando se escriban en abreviatura (Ud., Sr., Srta., Ilmo., etc.). No llevan mayúsculas usted, señor, señorita, ilustrísimo, etc., si no van abreviados.
- Las palabras principales que forman parte del título de publicaciones periódicas o de colecciones (periódico, revista, boletín), documentos oficiales e históricos, documentos de carácter legal o jurídico. Ejemplos: *La Estrella de Panamá, Revista Especializada de Pediatría, Tratados Torrijos-Carter, Gaceta Oficial.*
- Los sustantivos y adjetivos que componen el nombre de entidades, organismos, departamentos o divisiones administrativas, edificios, monumentos, establecimientos públicos, partidos políticos, etc.: *el Ministerio de Hacienda, la Casa Rosada, la Biblioteca Nacional, el Museo de Bellas Artes, la Real Academia de la Historia, el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad Nacional Autónoma de México, la Facultad de Medicina, el Departamento de Recursos Humanos, el Área de Gestión Administrativa, la Torre de Pisa, el Teatro Real, el Café de los Artistas, el Partido Demócrata.*
- Los nombres de los puntos cardinales se escriben en minúsculas, excepto cuando se refieren a un sitio determinado. Ejemplos: La parte sur de la isla es muy seca. Las cuevas quedan más al este. Salgo para el Norte este verano. Me gustan las películas del Oeste.
- Los nombres de marcas comerciales. Las marcas comerciales son nombres propios, de forma que, utilizados específicamente para referirse a un producto de la marca, han de escribirse con mayúscula.
- Si el nombre de una persona va seguido de la palabra hijo o padre, esta se escribe con letra inicial minúscula y no se separa por coma. Ejemplos: José Javier Romero hijo; Carlos Aníbal Álvarez padre.

No se usan mayúsculas en los siguientes casos:

- Los nombres de los días de la semana, de los meses y de las estaciones del año: *lunes, abril, verano*. No obstante, se escriben con mayúscula cuando forman parte de fechas históricas, festividades o nombres

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- propios: *Revolución de Mayo, Primavera de Praga, Viernes Santo, Hospital Doce de Octubre.*
- Los nombres de las religiones: *catolicismo, budismo, islamismo, judaísmo.*
  - Los gentilicios: *argentino, estadounidense.*
  - Los idiomas: *castellano, inglés.*
  - Los nombres de los vientos: *céfiro, levante.*
  - Las razas de animales: *dálmata, pequinés, pastor alemán.*
  - Los nombres de las enfermedades: *esquizofrenia paranoide, diabetes, párkinson, alzhéimer (pero síndrome de Down, enfermedad de Parkinson, mal de Alzheimer).*
  - Los principios activos de las medicinas bajo los cuales se comercializan los medicamentos genéricos: *Lo único que me calma es el ibuprofeno; Tengo que comprar paracetamol.* Van en mayúscula los nombres comerciales registrados: *Me recetaron Rivotril.* (La RAE recomienda mantener la mayúscula cuando se hace referencia a las dosis o porciones: *Me tomé un Rivotril antes de salir.*)
  - Los tratamientos, como *usted, señor, don, fray, san/to, sor, reverendo,* etc., salvo que se escriban en abreviatura, caso en que se escriben con mayúscula: *Ud., Sr., D., Fr., Sto., Rvdo.,* etc.
  - Las profesiones: *Consulte con un abogado; El texto fue elaborado por la traductora pública Gutiérrez Alfonso.*
  - Los sustantivos que designan títulos nobiliarios, dignidades y cargos o empleos de cualquier rango *La reina inaugurará la nueva biblioteca; El papa visitará la India; El presidente llegó ayer.*

**NOTA:** Al escribir la palabra **canal** para referirse al Canal de Panamá, esta se debe escribir con la letra inicial en mayúscula, pues se considera una mayúscula institucional. Ejemplo: Los empleados del Canal deben...

La *Ortografía de la lengua española* señala: “aunque, por razones de solemnidad y respeto, se acostumbra a escribir con mayúscula inicial los nombres que designan cargos o títulos de cierta categoría en textos jurídicos, administrativos y protocolarios, así como en el encabezamiento de las cartas dirigidas a las personas que los ocupan u ostentan, se recomienda acomodarlos también en estos contextos a la norma general y escribirlos con minúsculas”. También existe, según explica la Ortografía académica, lo que se conoce como la **mayúscula de relevancia**, bajo la cual se agrupan todos aquellos usos más o menos tradicionales de la mayúscula inicial no justificados por ninguna de las funciones lingüísticas asignadas a la mayúscula en nuestro sistema ortográfico. En su aspecto social, este uso pone de manifiesto la consideración o el respeto que socialmente se otorga al referente de ciertos términos, como los tratamientos o los títulos y cargos de especial dignidad o situados en los niveles más altos de la escala jerárquica (papa, presidente, ministro, administrador, etc.). Esta mayúscula no está justificada desde el punto de vista lingüístico, por lo que se recomienda evitarla o, al menos, restringir al máximo su empleo, que en ningún caso debe convertirse en norma.

## 2.5 Escritura de números

La elección de cifras o de palabras en la escritura de los números depende de varios factores: el tipo de texto de que se trate, la complejidad del número que se deba expresar y el contexto de uso. Así, en general, en textos científicos y técnicos es más normal, por su concisión y claridad, el empleo de cifras, y resulta obligado cuando se trata de operaciones matemáticas, cómputos estadísticos, inventarios, tablas, gráficos o cualquier otro contexto en que el manejo de números es constante y constituye parte fundamental de lo escrito. Por el contrario, en obras literarias y textos no técnicos en general, resulta preferible y más elegante, salvo que se trate de números muy complejos, el empleo de palabras en lugar de cifras. A este respecto pueden ofrecerse las siguientes recomendaciones generales:

- Se escriben con cifras los números referidos a unidades de medida, cuando van seguidos del símbolo correspondiente: *Mañana se alcanzarán los 35 °C.*
- Se escriben con cifras los números de páginas, de habitantes, de párrafos, de apartados, de distritos postales, de leyes, de artículos de las leyes, los números de las casas de una localidad, los números que indican años, los telefónicos, etc. (*30 páginas, art. 65, ley 120, calle 1234, año 2013*).
- Se escriben con cifras los números pospuestos al sustantivo al que se refieren (*página 23, habitación 215, canal 5*).
- Las cantidades dubitativas se escribirán preferentemente con letras (*unos trescientos metros*), pero se suelen escribir con cifras las que son cortas (*unos 3 metros*).
- En textos generales se suelen escribir con letras también los números redondos que pueden expresarse en dos palabras (*tres mil guerreros*) y los que se expresan en dos palabras unidas por la conjunción *y* (hasta *noventa y nueve*): *Mi padre cumplió ochenta y siete años la semana pasada.*
- No es recomendable mezclar en un mismo enunciado números escritos con cifras y números escritos con letras; así pues, si algún número perteneciente a las clases antes señaladas forma serie con otros más complejos, es mejor escribirlos todos con cifras: *En la Biblioteca de Palacio hay 35 manuscritos y 226 volúmenes impresos, 4 de ellos incunables.*
- Se escriben con letras las cantidades que encabezan un título, párrafo o que comiencen oración.

Nota: Nunca se escriben con puntos, comas ni blancos de separación los números referidos a años, páginas, versos, portales de vías urbanas, códigos postales, apartados de correos, números de artículos legales, decretos o leyes. Las cantidades que tienen como base un sustantivo de significación numeral como *millón, millardo, billón, trillón y cuatrillón*, siempre que, al menos, las tres últimas cifras de su escritura en números sean ceros, podrán abreviarse mezclando el uso de cifras y letras en su escritura: *327 millones, 3,6 billones, 2 cuatrillones.*

2.5.1 Números ordinales: Los números ordinales son los que expresan orden, frente a los cardinales, que expresan cantidad. Acompañan siempre a un sustantivo, ya sea anteponiéndose o posponiéndose a él. *El tercer capítulo. El capítulo tercero.*

Funcionan, pues, como adjetivos y, por lo tanto, también pueden sustantivarse.

*El primero que llegó fue el campeón.*

En la expresión abreviada de los numerales ordinales, se utilizan cifras seguidas de letras voladas. Como corresponde a las abreviaturas, se escribirá punto entre la cifra y la letra volada: 1.º (primero), 2.ª (segunda), 3.º (tercer).

2.5.2 Números cardinales: Los números cardinales son aquellos que expresan un número o cantidad absoluta.

- Los números cardinales del 16 a 19 y 21 a 29, se escriben en una sola palabra. Ejemplos: dieciséis (16), diecinueve (19), veintiuno (21), veintidós (22).
- Los números cardinales del 30 al 99 se escriben separados. Un número irá unido al otro por la conjunción **y**. Ejemplo: treinta y uno (31)
- Las centenas entre cien y mil deben escribirse unidas. Ejemplos: doscientos (200), trescientos (300), seiscientos (600), setecientos (700), novecientos (900).

2.5.3 Números romanos: La numeración romana se basa en el empleo de siete letras del alfabeto latino, a las que corresponde un valor numérico fijo: I (= 1), V (= 5), X (= 10), L (= 50), C (= 100), D (= 500), M (= 1000).

En la actualidad, solo se usan los números romanos, casi siempre con valor ordinal, en los casos siguientes:

- En monumentos o lápidas conmemorativas, para indicar los años: MCMXCIX (= 1999). Esta costumbre está cayendo en desuso y actualmente es más normal usar la numeración arábiga.
- Para indicar los siglos: siglo XV, siglo XXI. Se escriben siempre pospuestos al nombre.
- Para indicar las dinastías en ciertas culturas: los faraones de la XVIII dinastía. Se escriben normalmente antepuestos al nombre. Pueden sustituirse por la abreviatura del numeral ordinal correspondiente: la 18.ª dinastía.
- En las series de papas, emperadores y reyes de igual nombre: Juan XXIII, Napoleón III, Felipe IV. Se escriben siempre pospuestos al nombre.

- En la numeración de volúmenes, tomos, partes, libros, capítulos o cualquier otra división de una obra, así como en la numeración de actos, cuadros o escenas en las piezas teatrales: tomo III, libro II, capítulo IV, escena VIII. Se escriben pospuestos al nombre. En muchos de estos casos, pueden sustituirse por las abreviaturas, antepuestas o pospuestas, de los numerales ordinales correspondientes: tomo 3.º o 3.º tomo, capítulo 12.º o 12.º capítulo; e incluso por números cardinales, aunque en ese caso el número solo puede ir pospuesto al nombre: tomo 3, volumen 2, capítulo 7.
- En la denominación de congresos, campeonatos, certámenes, festivales, etc.: II Congreso Internacional de la Lengua Española, XXIII Feria del Libro de Buenos Aires. Se escriben antepuestos al nombre. Si el número resulta excesivamente complejo, se prefiere, en su lugar, el uso de las abreviaturas de los numerales correspondientes: 78.º Campeonato Mundial de Ajedrez.
- Para numerar las páginas de secciones preliminares de una obra (prólogo, introducción, etc.), con el fin de distinguirlas de las del cuerpo central: El autor cita a Cervantes en la página XVII del prólogo. Se escriben pospuestos al nombre.

### 3. SIGNOS DE PUNTUACIÓN

#### 3.1 Buen uso de los signos de puntuación

Los signos de puntuación son, básicamente, elementos que guían la tarea interpretativa del lector. La puntuación es uno de los recursos fundamentales del escritor para distribuir, organizar y jerarquizar el contenido de un texto a través de la delimitación clara y precisa de sus unidades menores (sintagmas, oraciones, párrafos). A la vez, es uno de los aspectos del texto más difíciles de dominar, sobre todo por la existencia de pocas normas obligatorias. Los signos de puntuación son necesarios para la correcta interpretación de un texto en español. Sin ellos es muy difícil entender correctamente un escrito. El uso inadecuado de un signo de puntuación puede cambiar totalmente el significado de un mensaje. Veamos algunos ejemplos:

- *Juan, el arquitecto y Pedro estuvieron en el edificio. (Aquí son tres personas).*  
*Juan, el arquitecto, y Pedro estuvieron en el edificio. (Aquí son dos personas).*
- *Si el hombre supiera realmente el valor que tiene la mujer andaría a cuatro patas en su búsqueda.*  
*Si el hombre supiera realmente el valor que tiene la mujer, andaría a cuatro patas en su búsqueda.*  
*Si el hombre supiera realmente el valor que tiene, la mujer andaría a cuatro patas en su búsqueda.*

(Si usted es mujer, con toda seguridad colocaría la coma después de la palabra mujer, pero si es hombre seguro que colocaría la coma después de tiene).

- *Perdón imposible, que cumpla su condena.*  
*Perdón, imposible que cumpla su condena.*
- *No, es verdad.*  
*No es verdad.*
- *El maestro dijo: “Javier es un burro”.*  
*El maestro —dijo Javier— es un burro.*

Los signos de puntuación marcan las pausas y la entonación con que deben leerse los enunciados, organizan el escrito y sus diferentes elementos para facilitar su comprensión y evitar posibles ambigüedades en textos que, sin su empleo, podrían tener interpretaciones diferentes.

A continuación citaremos las reglas de puntuación referentes a los signos más usados en la correspondencia comercial.

### 3.2 La coma (,)

Es el signo más usado en la puntuación. Indica una breve pausa, necesaria para darle claridad al concepto. Sus usos más frecuentes son:

- En la enumeración de conceptos o palabras cuando no van unidas por conjunciones. Ejemplo: *Las facturas incluyen su pedido de papeles, sobres, carpetas y plumas.*

Cuando van unidas por conjunciones (ni, y, o) no se pone coma. Ejemplo: *No quiero verle ni de día ni de noche ni nunca.*

- Para separar el nombre del lugar en que se escribe la carta, de la fecha. Ejemplo: *Panamá, 31 de marzo de 2002*
- Para separar el vocativo. Ejemplo: *No sé, señor Pérez, si podré llegar a tiempo. Señor Pérez, no sé si llegaré a tiempo.*
- Delante de las siguientes expresiones: pero, mas, aunque, sino, a pesar de. Ejemplos:
  - *Estamos conformes con su solicitud, mas si ustedes desean cambiar, su pedido será entregado esta semana.*
  - *Aceptamos sus impresos para la propaganda de nuestros productos, a pesar de que no son a colores.*

- *No queremos discutir nuestros precios, sino que nos parece más acertado.*
- Después de determinados enlaces como esto es, es decir, a saber, pues bien, ahora bien, en primer lugar, por un/otro lado, por una/otra parte, en fin, por último, además, con todo, en tal caso, sin embargo, no obstante, por el contrario, en cambio y otros similares, así como detrás de muchos adverbios o locuciones adverbiales que modifican a toda la oración y no solo a uno de sus elementos, como efectivamente, generalmente, naturalmente, por regla general, entre muchos otros. Si estas expresiones van en medio de la oración, se escriben entre comas: *Estas palabras son sinónimas, es decir, significan lo mismo; los antónimos, en cambio, tienen significados opuestos.*

Ejemplos de enlaces		
A decir verdad,	A mi juicio,	A saber,
A su manera,	A su vez,	Además,
A lo mejor,	Al contrario,	Al fin y al cabo,
Así,	Como ya hemos visto,	Con todo,
De lo contrario,	Desde luego,	En cambio,
En efecto,	En esta forma,	En rigor,
Es decir,	En este caso,	En principio,
En fin,	En ocasiones,	En resumen,
En general,	En primer lugar,	En igual forma,
No obstante,	En lo que a mí respecta,	Por el (lo) contrario,
Por ejemplo,	Por consiguiente,	Con base en,
Por (lo) tanto,	Por supuesto,	Por otra parte,
Sin duda,	Por lo que a mí respecta,	Sin duda alguna,
Sin embargo,	Sin lugar a dudas,	Igualmente,

- Para encerrar una frase explicativa. Ejemplos:
  - *El administrador, según cada caso, aprobará las solicitudes de licencia con sueldo.*
- Para separar frases largas o cuando dentro de una misma oración hay partes principales y secundarias que guarden continuidad. Ejemplos:
  - *Permaneceré aquí hasta recibir de ustedes las instrucciones que les interesen, una vez enterados de mis gestiones.*
  - *El material y los colores de los calzados que hemos retirado hoy de la aduana, no corresponden a los pedidos.*

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- En las oraciones en que el verbo se omite por sobreentenderse, se usa la coma para indicar su supresión. Ejemplos:
  - *Esos obreros llegaron tarde; estos, temprano.*
  - *Tú lees la revista; yo, el periódico*

### 3.3 Punto y coma (;)

Indica una pausa mayor que la marcada por la coma y menor que la señalada por el punto. Usaremos punto y coma para:

- Separar los elementos de una enumeración cuando se trata de expresiones complejas que incluyen comas. Ejemplos:
  - *Se dieron cita el presidente ejecutivo, Francisco Ruiz; el consejero delegado, Pedro García; el vocal, Antonio Sánchez; y el secretario general, Juan González.*
  - *El saco es azul; los pantalones, grises; la camisa, blanca; y el abrigo, negro.*
  - *Viajarán conmigo Pedro, mi amigo de toda la vida; mi hermana Luisa; su novio; y mi sobrina.*
- Separar oraciones sintácticamente independientes entre las que existe una estrecha relación semántica. Ejemplos:
  - *Era necesario que el hospital permaneciese abierto toda la noche; hubo que establecer turnos.*
  - *Todo el mundo a casa; ya no hay nada más que hacer.*
  - *Lo ha hecho por el bien de la familia; no puede reprochársele nada.*
- También se usa el punto y coma delante de conectores como *pero, mas, aunque, sin embargo, por tanto, por consiguiente*, etc., cuando las oraciones que encabezan tienen cierta longitud y, especialmente, si alguna de ellas presenta comas internas. Ejemplos:
  - *Haz lo que quieras; **pero**, por favor, no me involucres en tus decisiones.*
  - *Los jugadores se entrenaron intensamente durante todo el mes; **sin embargo**, los resultados no fueron los que el entrenador esperaba.*
  - *Este año han sido muy escasos los días en que ha llovido desde que se sembraron los campos; **por consiguiente**, lo esperable es que haya malas cosechas.*

### 3.4 El punto (.)

Indica una pausa que señala el final de una oración, de un párrafo o de un escrito (seguido, aparte y final). Después del punto la primera palabra debe escribirse con mayúscula.

3.4.1 El punto seguido: El punto y seguido es, pues, el que separa los enunciados que integran un párrafo. Después del punto y seguido se da un espacio para iniciar el texto de la siguiente oración. Ejemplo:

- *Nada perjudica tanto a un empleado como la falta de puntualidad en su trabajo. Hay ciertos hábitos que un trabajador jamás debe dejar de practicar.*

3.4.2 El punto y aparte: El punto y aparte es, pues, el que separa dos párrafos distintos, que suelen desarrollar, dentro de la unidad del texto, ideas o contenidos diferentes.

3.4.3 El punto final: Es el que se escribe al final de un escrito o de una división importante del texto.

Nota: El punto se escribirá siempre detrás de las comillas, los paréntesis y las rayas de cierre.

- *Dijo: “Tú y yo hemos terminado”.*
- *Tras estas palabras se marchó, dando un portazo. (Creo que estaba muy enfadada). En la calle la esperaba Emilio —un buen amigo—. Este, al verla llegar, sonrió.*

No debe escribirse punto tras los signos de cierre de interrogación o de exclamación, aunque con ellos termine el enunciado. Solo debe escribirse punto si tras los signos de interrogación o de exclamación hay paréntesis o comillas de cierre:

- *Se puso a gritar como un loco (¡vaya genio que tiene el amigo!).*

### 3.5. Dos puntos (:)

Este signo indica que el segmento que le sigue tiene que interpretarse como una información que completa y amplía el contenido previo. Indica subordinación informativa: la unidad que se desarrolla debe necesariamente entenderse como una reformulación, una consecuencia, una causa, un resumen, una explicación o una aclaración de la información previa. Esta es la característica que lo diferencia del punto y coma: que no se necesita recurrir a conectores para indicar la relación que se establece entre las dos unidades informativas. Se usa:

- Después de la frase de saludo, al inicio de un mensaje. Ejemplos:

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- Estimado señor:
  - Respetables señores:
  - Apreciados amigos:
  - Señores:
  - A quien concierna:
- Antes de una cita textual. Ejemplos:
    - Su circular dice: “Damos las facilidades de pago que hagan decidirse al comprador”.
    - La nota entregada decía: “Notificamos a ustedes la tardanza”.
  - Sirven para marcar una pausa enfática tras locuciones de carácter introductorio como *a saber, ahora bien, pues bien, esto es, dicho de otro modo, en otras palabras, más aún* (lo que sigue empieza con minúscula):
    - *Nunca me ha molestado colaborar. Dicho de otro modo: me gusta ayudar a los demás.*

En títulos y epígrafes es frecuente su uso para separar el concepto general del aspecto parcial del que va a tratarse (lo que sigue empieza con minúscula):

- *La literatura medieval: estudio comparativo de los principales motivos recurrentes*
- Después de las palabras Certifico, Hago saber, Hago constar, Expone, Ordeno y mando, Considerando, fórmulas propias de algunos documentos. Ejemplos:
  - CERTIFICO: Que conozco al acusado hace 20 años.
  - CONSIDERANDO: Que fue un padre ejemplar y un empleado serio.

Los dos puntos sirven para introducir una causa o un efecto, una conclusión o resumen, o una explicación de lo dicho en un segmento previo (lo que sigue empieza con minúscula):

- Para indicar que sigue una lista o enumeración. Ejemplos:
  - *Seleccionamos de su oferta las piezas siguientes: 2 tornillos con rosca de seguridad, 3 bobinas, 4 baterías y 5 carburadores.*
  - *Los actores seleccionados para la película son los siguientes: Darín, Alterio, Norma Alexander, Gerardo Romano y Carolina Papaleo.*
- En la escritura de horas con minutos, si los números no están determinados se usa en letras (Ejemplo: “once”), pero si se determinan las letras a. m. y p. m. indicando si son las horas de la mañana, tarde o noche, la hora debe estar

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

escrita en minúsculas y con el punto después de cada letra. Después de los dos puntos no se deja espacio. Ejemplos:

- 10:50 a. m. - 7:15 p. m.

### 3.6 Puntos suspensivos (...)

Los puntos suspensivos indican que la secuencia se ha interrumpido momentáneamente o está definitivamente inacabada; y, en los usos más técnicos, que se ha suprimido una parte del texto original. Está formado por tres puntos consecutivos (...) —y solo tres—, llamado así porque entre sus usos principales está el de dejar en suspenso el discurso. Se escriben siempre pegados a la palabra o el signo que los precede, y separados por un espacio de la palabra o el signo que los sigue; pero si lo que sigue a los puntos suspensivos es otro signo de puntuación, no se deja espacio entre ambos.

- Indican la existencia en el discurso de una pausa transitoria que expresa duda, temor, vacilación o suspenso:
  - *No sé si ir o si no ir... No sé qué hacer.*
  - *Te llaman del hospital... Espero que sean buenas noticias.*
- Para señalar la interrupción voluntaria de un discurso cuyo final se da por conocido o sobrentendido por el interlocutor:
  - *A pesar de que prepararon cuidadosamente la expedición, llevaron materiales de primera y guías muy experimentados... Bueno, ya sabes cómo acabó la cosa.*

Es especialmente frecuente este uso cuando se reproduce un refrán o un fragmento literario de sobra conocido:

- *Más vale pájaro en mano..., así que dámelo ahora mismo.*
- Para evitar repetir la cita completa del título largo de una obra que debe volver a mencionarse:
  - *La obra “Yo era un tonto y lo que he visto me ha hecho dos tontos”, de Rafael Alberti, está llena de grandes aciertos. Los versos de “Yo era un tonto...” contienen algunos de los mejores hallazgos expresivos del autor.*
- Para insinuar, evitando su reproducción, expresiones o palabras malsonantes o inconvenientes:
  - *¡Qué hijo de... está hecho!*

- Cuando, por cualquier otro motivo, se desea dejar el enunciado incompleto y en suspenso:

- *Fue todo muy violento, estuvo muy desagradable... No quiero seguir hablando de ello.*

- Entre corchetes [...] o entre paréntesis, los puntos suspensivos indican la supresión de una palabra o un fragmento en una cita textual:

- *“Fui don Quijote de la Mancha y soy agora [...] Alonso Quijano el Bueno”* (Cervantes Quijote II [Esp. 1615]).

### 3.7 Paréntesis ( )

A continuación los diferentes usos del paréntesis.

- Cuando se desea ampliar el sentido de una oración para hacer más claro su significado. Ejemplo:
  - *El capital líquido, según inventario de todos sus bienes (inmuebles valores de Estado, valores industriales, etc.), acreditan su solvencia.*
- Para encerrar cantidades escritas con letra a continuación y como repetición de números. Ejemplo:
  - *El giro que su empresa debe remitirnos es de B/.100.000.00 (cien mil balboas).*
- También puede ser lo contrario, encerrar cantidades de números como repetición de los escritos en letras. Ejemplo:
  - *Cuatro mil balboas (B/.4,000.00)*
- En los datos que complementan un texto, como número de la página, fecha de nacimiento y muerte, etc. Ejemplos:
  - *El dato que busca se encuentra en este libro de Andrés Bello (pág. 31).*
  - *Gabriela Mistral nació en Vicuña (Chile) en 1889.*
  - *Ricardo Palma, escritor peruano, nació y murió en Lima (1833-1919).*
- Con otros signos de puntuación. Los signos de puntuación correspondientes al período en el que va inserto el texto entre paréntesis se colocan siempre después del de cierre. Ejemplo:

- *Tenía varios hermanos (era el primogénito de una numerosa familia), pero no los veía desde hacía años.*
- Si el enunciado entre paréntesis es interrogativo o exclamativo, los signos de interrogación y exclamación se colocan dentro de los paréntesis. Ejemplo:
  - *Miguel el plomero (¿te acuerdas de él?) me llamó ayer.*

### 3.8 Comillas (“ ”)

A continuación los diferentes usos de las comillas:

- Para encerrar una cita textual, o sea, la transcripción exacta de un texto o un escrito ajeno. Ejemplos:
  - *Como nos manifiesta en su carta: "En cuanto recibamos la notificación correspondiente, haremos el embarque sin demora alguna", procedimos de acuerdo con sus instrucciones.*
  - *Su mensaje decía: "Suspendan envío".*
- Cuando las comillas encierran una palabra o expresión pueden indicar, además de cita, metalenguaje, ironía, impropiedad, palabra extranjera o de un registro distinto de aquel que tiene el texto:
  - *La palabra "libertad" tiene ocho letras.*
  - *Qué "buen amigo" que es Pedro.*
- Para llamar la atención de ciertas expresiones, enmarcar títulos de artículos, capítulos de libros o títulos de conferencias. Ejemplos:
  - *El conferenciante leyó la ponencia "El secreto de los Incas".*
  - *El segundo capítulo se titula "Psicología y Derecho".*
- Para no repetir una misma palabra. Ejemplo:
  - *4 quintales de azúcar*
  - *3 " " arroz.*

Recordemos que en español las comillas van dentro del punto.

### 3.9 Comillas simples (‘ ’).

- Las comillas simples se usan al principio y al final de una palabra o frase incluida en una cita o puesta de relieve dentro de un texto extenso que va entre comillas dobles. Ejemplo: "José le dijo ‘buen provecho’ a sus compañeros durante la cena".

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- En obras de carácter lingüístico, las comillas simples se utilizan para enmarcar los significados:
  - *La voz apicultura está formada a partir de los términos latinos apis ‘abeja’ y cultura ‘cultivo, crianza’.*
- Se usan igualmente para indicar pies y minutos.  
Ejemplos:
  - *El nuevo récord es de 2’.* (Minutos)
  - *El mueble mide 6’ de largo.* (Pies)
- Cuando una cita contiene otra, o sea, cuando se citan palabras de una persona quien a su vez ha citado palabras de otra, se usará comilla simple para diferenciar la segunda cita de la primera.  
Ejemplo:
  - Tal y como nos indica en su memorando, “el director nos recuerda que ‘la hora de entrada es a las 7:00 a. m.’, por lo tanto, no se aceptarán tardanzas injustificadas a partir de mañana”.

### 3.10 El apóstrofo (’)

El apóstrofo es un signo ortográfico que apenas se usa en español, pero sí en otros idiomas, como el inglés y el francés, para indicar la supresión de una vocal.

**NOTA:** No debe confundirse apóstrofo (signo ortográfico) con apóstrofe que significa interrupción de un discurso para criticar con insultos y provocación a una o varias personas.

### 3.11 El asterisco (\*)

El asterisco es un signo que se representa por una estrella (\*). Se escribe al lado y en la parte superior de una palabra. Se utiliza el asterisco para remitir a una nota al calce. Ejemplo: En aquellos años\* la tasa de desempleo era alarmante.

- \_\_\_\_\_  
\*1930-1940

**NOTA:** Cuando son pocas las llamadas y notas, se van aumentando los asteriscos (\*), (\*\*), (\*\*\*).

### 3.12 Signos de interrogación y de admiración (¿?) (¡!)

Se emplean cuando se formulan preguntas, exclamaciones o admiraciones. Se colocan al principio y al final de la oración correspondiente. Si las oraciones que llevan estos signos son varias, cortas y están unas junto a otras, no es necesario que empiecen con mayúscula, a excepción de la primera. El signo inicial se pondrá donde empieza la pregunta, aunque ese lugar no coincida con el comienzo de la oración.

Ejemplos:

- Interrogación
  - ¿Cuándo vendrás?, ¿qué traerás?
  - Aunque las negociaciones terminen hoy ¿cuándo se conocerán los resultados?
  - ¿Es oportuno en este tiempo el alza de los precios?
- Admiración
  - ¡Qué escándalo!, ¡Qué vergüenza!
  - Estaba durmiendo y ¡zas! recibí un pelotazo.

### 3.13 La raya (—)

La raya es un signo de puntuación representado por un trazo horizontal (—) de mayor longitud que el correspondiente al guion (-), con el cual no debe confundirse. Se emplea para encerrar incisos que, como en el caso de los paréntesis, introducen información complementaria. Las siguientes son algunas aclaraciones sobre su uso:

- Si es preciso hacer un inciso secundario dentro de otro, los guiones largos y los paréntesis deben alternarse:
- Si desea más información (la bibliografía existente —incluso en español— es bastante extensa), deberá acudir a otras fuentes.
- Se usan para demarcar diálogos: por una parte, señalan las intervenciones de cada locutor; por otra, delimitan comentarios del narrador:  
—¿Cuándo fue eso? —pregunté—. No ahora seguramente.  
—No, no, fue hace muchos años —dijo—.
- No se suprime la raya de cierre aunque detrás aparezca un punto o cualquier otro signo de puntuación:  
Esperaba a Emilio —un gran amigo—. Lamentablemente, no vino.  
Esperaba a Emilio —un gran amigo—, que, lamentablemente, no vino.
- También se usan para enmarcar los comentarios del transcriptor de una cita textual:

- *“Es imprescindible —señaló el ministro— que se refuercen los sistemas de control”.*
- Hay un uso de las rayas que corresponde plenamente al inglés y que consiste en abrir una raya explicativa en medio de un párrafo, colocar el texto y cerrar con punto y seguido. En español, puede sustituirse por coma, punto y coma, dos puntos, puntos suspensivos o un espacio, según el caso. Ejemplos:
  - × El cerebro contiene la mayor parte de las células nerviosas corporales — alrededor de diez mil millones. (Uso incorrecto).
  - ✓ El cerebro contiene la mayor parte de las células nerviosas corporales: alrededor de diez mil millones.
  
  - × El hombre era sujeto de derechos y deberes —y no titular de necesidades. (Uso incorrecto).
  - ✓ El hombre era sujeto de derechos y deberes, y no titular de necesidades.
- En español, se coloca un espacio antes de abrir la primera raya del inciso y otro después de cerrar la segunda raya (con su puntuación, si la lleva):  
La cuestión —intervino el director— es acertar con la solución.
- En Windows la raya se escribe presionando Alt+0151.

### 3.14 El guion (-)

El guion se usa:

Para separar las palabras en sílabas al final del renglón.

Ejemplo:

- *La escritura exige los signos de puntuación para dar claridad al texto y facilitar su comprensión.*

**NOTA:** En la correspondencia de la ACP se prefiere no separar las palabras en sílabas al final de una línea.

Cuando se trata de unir dos gentilicios, pueden separarse con guion o escribirse unidos sin guion. Si en el sustantivo al que se aplica el gentilicio compuesto se fusionan los caracteres propios de cada uno de los elementos que lo forman, no se escribe guion entre ellos: [ciudad] *hispanorromana*, [ciudadano] *francocanadiense*, [dialecto] *navarroaragonés*. En estos casos, el primer elemento del compuesto pierde el acento gráfico, si le correspondía llevarlo como palabra independiente: [escritor] *italofrancés*. Si lo que se desea es poner en relación dos adjetivos gentilicios que conservan su referencia independiente, se escribe guion entre ambos: [relaciones] *germano-soviéticas*, [frontera] *chileno-argentina*, [cumbre] *luso-española*.

Cuando se trata de aplicar conjuntamente a un sustantivo dos adjetivos calificativos o relacionales, se escribe guion intermedio entre ambos adjetivos cuando cada uno de ellos conserva su forma plena:

- [análisis] *lingüístico-literario*
  - [lección] *teórico-práctica*
  - [cuerpos] *técnico-administrativos*.
- Para señalar el principio y el fin de un lapso de tiempo.  
Ejemplo:
  - Gaspar Octavio Hernández -1893-1918- es el más joven de los poetas de la República.

## 4. OTROS

### 4.1 Prefijos

Los prefijos son elementos afijos, carentes de autonomía, que se anteponen a una palabra o a una expresión pluriverbal a la que aportan diversos valores semánticos. A continuación les presentamos las normas sobre la escritura de los prefijos:

1. Los prefijos, incluido *ex*, se escriben siempre unidos a la base cuando está constituida por una sola palabra. Ejemplos:

<i>antirrobo</i>	<i>precontrato</i>	<i>posmoderno</i>	<i>vicepresidente</i>
<i>superaburrido</i>	<i>subadministrador</i>	<i>exalcohólico</i>	<i>expresidente</i>
<i>pospanamax</i>	<i>neopanamax</i>	<i>semiilegal</i>	<i>contrataque</i>

2. Se unen con guion a la palabra base cuando esta es un nombre propio, una sigla o un número. Ejemplos:

<i>anti-OTAN</i>	<i>mini-USB</i>	<i>pro-Obama</i>	<i>sub-21</i>
<i>super-8</i>	<i>anti-ALCA</i>	<i>pos-Gorbachov</i>	<i>pro-Berlusconi</i>

3. Se escriben separados de la base a la que afectan cuando ella es pluriverbal, es decir, está constituida por varias palabras. Ejemplos:

<i>pro derechos humanos</i>	<i>vice primer ministro</i>	<i>pro Barack Obama</i>	<i>ex número uno</i>
<i>ex primera dama</i>	<i>pre Segunda Guerra</i>	<i>super en forma</i>	<i>anti ácido</i>

## Mundial

## láctico

Nota: Hasta hace poco, el prefijo *ex* se escribía separado de su base cuando se usaba con el sentido de ‘que fue y ya no es’ y se antepone a sustantivos que denotan ocupaciones, cargos, relaciones o parentescos. Sin embargo, la *Ortografía de la lengua española*, publicada en el 2010, estipuló que *ex* debe someterse a las normas que rigen para la escritura de todos los prefijos y, por tanto, se escribirá unido a su base si esta es universal (exjugador, exnovio, exfiscal).

## 4.2 Las abreviaturas

Una abreviatura es la representación gráfica de una o más palabras con menos letras de las que las forman. La lectura de una abreviatura corresponde a la realización de la forma plena de la palabra abreviada: Sr. se lee [señór]; cap. se lee [kapítulo].

Cuando la lectura por deletreo o, si su configuración formal lo permite, como palabra llega a desplazar a la lectura como abreviatura, puede prescindirse de los puntos abreviativos, y considerarse que esas secuencias se han transformado ya en siglas: SA por S.A. y RIP por R. I. P.

Cualquier palabra puede abreviarse y, si bien hay cierta regularidad en la formación de las abreviaturas, no hay una regla estricta para todas. Tampoco hay convenciones rígidas en cuanto a la forma que asume esa abreviación (una misma palabra puede tener más de una abreviatura: pág. o p. o pg.). Para que valga la pena realizar una abreviatura, es necesario suprimir al menos tres signos de la palabra que se abrevia. Se escriben generalmente en redonda y, en principio, con inicial minúscula o mayúscula según que se trate de nombre común o propio, respectivamente: (admón., art., arts., p., pp., EE. UU., JJ. OO., Udes).

- Si una abreviatura coincide con final de oración o de párrafo, el punto de la abreviatura sirve de punto final. Los otros signos de puntuación (coma, punto y coma, puntos suspensivos, signo de interrogación, etc.) sí deben escribirse tras el punto de la abreviatura; por lo tanto, si tras una abreviatura hay puntos suspensivos, se escriben cuatro puntos: Algunas abreviaturas con tilde son pág., cód., admón.

- Las abreviaciones de las unidades de medida (m, km, g, l, etc.) y las de los nombres de los libros de la Biblia (Gn, Ex, Lv, etc.) son símbolos, no abreviaturas; de ahí que se escriban sin punto (véase símbolos).

- Las abreviaturas siguen las normas generales de mayúsculas y minúsculas. Sin embargo, hay muchas excepciones. Por ejemplo, se escriben con inicial mayúsculas

- Todos los tratamientos (que desarrollados se escriben con minúscula): Ud., S. M., Rvdo.

Se aconseja usar las abreviaturas lo menos posible, preferiblemente entre paréntesis o en citas bibliográficas, notas, cuadros y esquemas, pero no en el cuerpo del texto, salvo que sean imprescindibles.

En el siguiente enlace puede consultar la lista de las abreviaturas convencionales más usadas en español: <http://lema.rae.es/dpd/?key=abreviaturas>

### 4.3 Las siglas

Se llama sigla tanto a la palabra formada por las iniciales de los términos que integran una denominación compleja, como a cada una de esas letras iniciales. Se utilizan para referirse de forma abreviada a determinadas expresiones pluriverbales fijas: organismos, instituciones, empresas, objetos, sistemas, asociaciones, concepto, objetos, etc. Se escriben sin puntos ni blancos de separación, incluso en las siglas que van integradas en textos escritos enteramente en mayúsculas: MEMORIA ANUAL DEL CSIC.

- Uno de los rasgos característicos de las siglas es que la secuencia de letras que la forma no puede pronunciarse como palabra, por lo tanto se recurre al deletreo: FBI [éfe-bé-í] GPS [jé-pé-ése]
- Reciben el nombre de acrónimos las siglas que pueden pronunciarse como palabras: UNAM [unám]
- Muchas veces, tras una primera fase de escritura como siglas, muchos acrónimos terminan incorporándose al léxico general del idioma, bien como nombres comunes, bien como nombre propios: *ovni*, *sida*, *Unicef*, *Unesco*.

Aunque en la lengua oral tienden a tomar marca de plural ([o-ene-jés] = ‘organizaciones no gubernamentales’), son invariables en la escritura: *las ONG*; por ello, cuando se quiere aludir a varios referentes es recomendable introducir la sigla con determinantes que indiquen pluralidad: *Representantes de algunas/varias/numerosas ONG se reunieron en Madrid*.

Debe evitarse el uso, copiado del inglés, de realizar el plural de las siglas añadiendo al final una “s” minúscula, precedida o no de apóstrofo: \*CDs, \*ONGs

- Las siglas adoptan el género de la palabra que constituye el núcleo de la expresión abreviada, que normalmente ocupa el primer lugar en la denominación:
  - el FMI, por el “Fondo” Monetario Internacional
  - la OEA, por la “Organización” de Estados Americanos
  - la CUIT (la *clave* única de identificación tributaria)

#### Nota:

- Proporcionar siempre su desarrollo la primera vez que aparecen.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

OIT (Organización Internacional del Trabajo)

- No crear falsas siglas sin haber constatado un cierto uso en español.
- ASCII y no SACII (estándar americano de codificación para el intercambio de información)
- FTP y no PTF (protocolo de transferencia de ficheros)
- HTML y no LMHT (lenguaje de marcado de hipertexto)
- En el desarrollo de la sigla en inglés, facilite entre comillas simples la traducción al español para que sirva de orientación al lector, sin coma intermedia.
- LAN (*Local Area Network* 'red de área local')
- IRA (Irish Republican Army 'Ejército Republicano Irlandés')

#### 4.4 Símbolos

Constituyen ciertas abreviaciones utilizadas particularmente en la ciencia. Se escriben de una manera determinada y suelen tener valor interpretativo internacional.

- Los símbolos más comunes son los referidos a unidades de medida  
m, kg, l
- Elementos químicos  
Ag, C, Fe
- Operaciones y conceptos matemáticos  
+, %
- Monedas  
\$, £, ¥, €
- Puntos cardinales  
N, S, SE
- También se utilizan símbolos para denominar abreviadamente los libros de la Biblia:  
Gn (Génesis),  
Ex (Éxodo),  
Lv (Levítico).

Algunas cuestiones importantes:

- grafía única por convención internacional
- se escriben siempre en redonda y con minúscula o con mayúscula según sistema internacional
- no llevan punto final

- no se pluralizan

**Advertencia**

Dice la nueva *Ortografía*:

“No es adecuado el uso de híbridos como *US\$*, obtenidos por combinación de los símbolos alfabetizables y no alfabetizables. Si se desea especificar el país al que pertenece la divisa, lo indicado es el uso del símbolo trilítero: *USD*”.

#### 4.5 Género gramatical femenino de algunos nombres

Se pueden establecer las siguientes normas, atendiendo únicamente a criterios morfológicos:

- Los sustantivos cuya forma masculina acaba en -o forman normalmente el femenino sustituyendo esta vocal por una -a: bombero/bombrera, médico/médica, ministro/ministra, marinero/marinera, árbitro/árbitra. Hay excepciones, como el/la piloto, el/la modelo, el/la miembro, el/la testigo, que funcionan como comunes.

- Los que acaban en -a funcionan en su inmensa mayoría como comunes: el/la atleta, el/la cineasta, el/la guía, el/la terapeuta, el/la pediatra, el/la electricista, el/la taxista. En el caso de poeta, tenemos: la poeta/poetisa. Los que acaban en -e también funcionan como comunes: el/la conserje, el/la orfebre, el/la agente, el/la intérprete, el/la dibujante, el/la estudiante. Sin embargo, algunos tienen formas femeninas específicas: alcalde/alcaldesa, duque/duquesa, héroe/heroína, sacerdote/sacerdotisa y en otros se han generado femeninos en -a, como: jefe/jefa, cacique/cacica, presidente/presidenta, cliente/clienta.

- Los que acaban en -or forman el femenino añadiendo una -a: escritor/escritora, profesor/profesora, gobernador/gobernadora, contador/contadora, administrador/administradora.

- Los que acaban en -ar o -er, así como los pocos que acaban en -ir o -ur, funcionan generalmente como comunes: el/la auxiliar, el/la militar, el/la escolar, el/la líder (aunque existe lideresa), el/la chofer.

- Los agudos acabados en -n y en -s forman normalmente el femenino añadiendo una -a: guardián/guardiana, bailarín/bailarina, anfitrión/anfitriona, marqués/marquesa.

- Los que acaban en -l o -z funcionan como comunes: el/la cónsul, el/la corresponsal, el/la capataz, el/la portavoz. No obstante, algunos han desarrollado un femenino en -a, como juez/jueza o concejal/concejala.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- Independientemente de su terminación, funcionan como comunes los nombres que designan grados de la escala militar: el/la cabo, el/la sargento, el/la teniente, el/la capitán, el/la coronel, el/la alférez. A pesar de esta regla, ya se usan los términos sargenta, tenienta, capitana, coronela, generala, almiranta. También funcionan como comunes los sustantivos que designan por el instrumento al músico que lo toca: el/la batería, el/la contrabajo, el/la trompeta y los sustantivos compuestos que designan personas: el/la sobrecargo, un/una cazatalentos, un/una sabelotodo.

#### 4.6 La expresión de la fecha

Es la indicación del día, mes y año en que sucede o se hace algo. Predomina en el ámbito internacional el orden ascendente: día, mes y año (9 de octubre de 2013).

##### Normas

- El día y el año se escriben con números arábigos (el año nunca lleva punto), el mes se indica con su nombre (en minúscula) y los elementos se separan con el uso de la preposición de.
- Si a la fecha se antepone el día de la semana o un lugar, estos se separan mediante una coma: Viernes, 7 de enero de 2011; Sevilla, 7 de enero de 2011.
- Son válidas las siguientes expresiones abreviadas de la fecha: 7-1-2011 (o 7-1-11); 7/1/2011; 7.1.2011; 7-I-2011. No se recomienda anteponer el cero (01-01-11) salvo en documentos computarizados o bancarios.
- Los siglos se escriben siempre con números romanos (estos en mayúsculas): siglo XXI.
- En relación con el uso del artículo el (y, en consecuencia, de la contracción del) delante de la expresión de los años, hay que tener en cuenta lo siguiente:
  - Del año 1 al 1100 es más frecuente el empleo del artículo, al menos en la lengua hablada: Los árabes invadieron la Península en el 711.
  - Del año 1101 a 1999 es claramente mayoritario el uso sin artículo: Los Reyes Católicos conquistaron Granada en 1492. Si se menciona abreviadamente el año, suprimiendo los dos primeros dígitos, es obligatorio el empleo del artículo: En el 92 se celebraron las Olimpiadas de Barcelona.
  - A partir del año 2000, la novedad que supuso el cambio de millar explica la tendencia mayoritaria inicial al uso del artículo: Fui al Caribe en el verano del 2000 o La autovía estará terminada en el 2010.
- Sin embargo, en la datación de cartas y documentos no son tan marcadas las fluctuaciones antes señaladas y se prefiere, desde la Edad Media, el uso sin artículo: 14 de marzo de 1420.
- Si se menciona expresamente la palabra año, resulta obligado anteponer el artículo: 5 de mayo del año 2000.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## 4.7 La expresión de la hora

Para separar las horas de los minutos, se usa el punto o los dos puntos (este último es el obligatorio en los textos técnicos):

- 17.30                      17 : 30

Opcionalmente puede emplearse tras las cifras el símbolo h ('hora'), que, como todos los símbolos, debe escribirse sin punto (salvo que se trate del que marca el final del enunciado): 17.30 h o 17:30 h. También es posible desglosar la mención de horas y minutos, e incluso segundos, utilizando para ello los símbolos correspondientes:

- *La bomba se lanzó a las 15 h 24 min 12 s en un remoto paraje de Siberia.*

Este desglose es común cuando se quiere expresar la duración exacta de un hecho:

- *El tiempo de cocción es de 2 h 40 min.*

Las horas en punto se expresan mediante dos ceros en el lugar que corresponde a los minutos:

- 22.00                      22:00

Pueden omitirse los dos ceros, en ese caso se recomienda, tras la indicación de la hora, escribir el símbolo *h*:

- *El acto comenzará a las 22 h.*

Cuando se usan las abreviaturas *a. m.*, *m.* y *p. m.*, no debe añadirse el símbolo *h*, por ser evidente que se trata de una referencia horaria:

- *17.30 h o bien 5.30 p. m.*

## 4.8 Vicios del lenguaje

Los neologismos, barbarismos, solecismo, anfibología, monotonía, impropiedad, redundancia, extranjerismo, vulgarismo, cacofonía, arcaísmo, ultracorrección o hipercorrección se conocen como vicios del lenguaje.

**Neologismo:** Consiste en el abuso de vocablos, acepciones o giros nuevos, sin otro fundamento que la moda. En general se usa en lugar de vocablos equivalentes a los que ya existen: educacionista por educativo.

**Barbarismo:** Es toda escritura o pronunciación defectuosa de palabras, giros o expresiones o emplear vocablos impropios. El concepto de barbarismo puede también incluir extranjerismos no incorporados totalmente al idioma. Ejemplos: metereólogo por meteorólogo, cónyugue por cónyuge, bajo el punto de vista por desde el punto de vista.

**Solecismo:** Es el error en la estructura de la oración, respecto a la concordancia, el régimen y la composición de sus partes, esto es, un vicio de sintaxis. Ejemplos: sentarse en la mesa por sentarse a la mesa, hombres y mujeres trabajadoras por hombres y mujeres trabajadores, dijistes por dijiste, han habido mucha gente por ha habido mucha gente, habían muchos niños por había muchos niños.

**Anfibología:** Es el empleo e frases o palabras con más de una interpretación. Ejemplos: ayer te vi con anteojos (¿quién llevaba los anteojos?), la madre observaba a su hijo llorando (¿quién lloraba?).

**Monotonía:** Es el empleo repetido, dentro de una oración, de los mismos vocablos, giros o construcciones. Denota pobreza lingüística. Ejemplos: hacer un ensayo (redactar un ensayo), tener grandes cualidades (poseer grandes cualidades), tener el primer lugar - (ocupar el primer lugar).

**Impropiedad:** Consiste en el empleo de palabras con significado distinto del que tienen. Ejemplos: desapercibido por inadvertido, enervar por excitar o irritar, ostentar por ejercer.

**Redundancia:** Es la repetición innecesaria de palabras o conceptos: hace unos años atrás por hace unos años o unos años atrás, volvemos a reiterar por reiteramos.

**Extranjerismo:** Consiste en la voz, frase o giro de un idioma extranjero usado en castellano, que en muchos casos tienen sus equivalentes en español. En otro, ya se castellanizó y se han adaptado a la grafía y la pronunciación. Algunos están muy arraigados. Prefiera casete, estrés, papel (en lugar de rol), camarero.

**Vulgarismo:** Consiste en el uso incorrecto de palabras o frases. Ejemplos: no cabo por no quepo; haiga por haya; la carie por la caries, electricidá por electricidad, estábanos por estábamos, golpiar por golpear, chatiar por chatear.

**Cacofonía:** Es la repetición consecutiva de sonidos desagradables. Ocurre por la agrupación de las mismas letras o sílabas en un párrafo. Hay que apelar a sinónimos adecuados. Se cae en ella en la acumulación de vocablos (generalmente gerundios) terminados en ando o endo o por palabras que finalizan en ción o ía. Ejemplos: Juana nadaba sola, atroz zozobra.

**Arcaísmo:** Consiste en el uso de expresiones o frases anticuadas. Ejemplos: aguaitar por acechar, antier por anteayer, asaz por bastante.

**Ultracorrección o hipercorrección:** Consiste en la deformación de una palabra pensando que así es correcta, por semejanza con otra parecida. Ejemplos: Bilbado por Bilbao, inflacción por inflación, toráxica por torácica; bacalado por bacalao.

## CAPÍTULO 2

### CARTAS COMERCIALES

#### 1. LA CARTA COMERCIAL

La carta comercial es un documento escrito que una empresa o persona envía a otra para tratar asuntos comerciales. Su contenido suele ser formal, oficial o confidencial. Una carta comercial constituye un importante medio de comunicación entre empresas o individuos y, por lo tanto, debemos asegurarnos de que su presentación (que es la primera impresión que recibe la persona que lee) sea la adecuada. Además, su redacción debe ser clara, correcta, concisa y precisa.

En la Autoridad del Canal de Panamá se emplea el estilo **bloque extremo** para la preparación de las cartas. En este estilo todas las líneas de la carta se inician contra el margen izquierdo, sin sangrías. Con este estilo siempre se escribe a espacio sencillo; entre cada párrafo se dejan dos espacios verticales. No se debe justificar el margen derecho de una carta. Se usa el tipo de letra **Arial, tamaño 12**, en color negro.

#### 2. ESTRUCTURA

Una carta comercial se compone de tres partes: el encabezamiento, el cuerpo de la carta y el cierre.

- **Papel membrete.** El encabezamiento de una carta se inicia con el papel membrete. Cada empresa cuenta con un diseño particular, aunque la mayoría de ellos guardan una similitud bastante cercana.
- **Fecha.** Indica el día, mes y año en que fue escrita la carta. Escriba la fecha a 2” del borde superior del papel (doce líneas aproximadamente). Ejemplo: 5 de septiembre de 2016.
- **Destinatario.** Indica a quién va dirigida la correspondencia. Se coloca debajo de la fecha, pegado al margen izquierdo de la carta y con espacio prudencial (cuatro renglones si el cuerpo de la carta es grande y de siete a diez renglones, si la carta es breve). Si se tiene alguna duda sobre la escritura del nombre del destinatario, asegúrese de verificar antes de preparar la carta, pues es una descortesía escribirlo incorrectamente. Evite el uso de abreviaturas.

El nombre del destinatario va precedido de un tratamiento de respeto, el cual puede variar de una persona a otra de acuerdo con determinadas situaciones. Veamos algunos casos:

## (1) Personas, entidades o razones sociales comunes

El nombre del destinatario en estos casos va precedido del calificativo de señor, señora, señorita o de sus respectivos plurales. Ejemplos: Señor Alexander Sanjur, Señores Cochez y Cía., Señorita Marta Belén Meza, Señores Ortiz y Soto.

## (2) Profesionales

Cuando se trata de personas que ostentan títulos académicos, se les debe colocar el distintivo correspondiente a su profesión. Ejemplo:

Doctor Isaías Madrid  
Licenciado José Eloy Hurtado

Si el destinatario, además de su título profesional desempeña una posición política o administrativa de carácter transitorio, el calificativo correspondiente a su cargo debe colocarse después de su nombre. Ejemplo:

Doctor Eduardo Flores Castro  
Rector de la Universidad de Panamá

Cuando el nombre del cargo o posición es corto, algunos redactores acostumbran a escribirlo a continuación del nombre del destinatario, separados por una coma. Ejemplo:

Señor Luis Eduardo Cárdenas, gerente  
Canon Panamá, S.A.

Al dirigirse a las personas que ocupan cargos de cierta importancia en una comunidad, el protocolo exige darles un tratamiento especial. Por ejemplo, a los miembros de la Asamblea Nacional de Diputados, Órgano Judicial y Municipal se les da el título de Honorable. Para la primera autoridad del país, ministros de estado y cuerpo diplomático se usará: Su Excelencia. También en el orden religioso hay un título para cada cargo o posición. Por ejemplo, para dirigirse al papa se usa Su Santidad o Santo Padre; para los obispos, Su Ilustrísimo; para los cardenales, Su Eminencia; para los sacerdotes, Reverendo Padre. Ejemplos:

Honorable Harley Mitchell  
Magistrado de la Corte Suprema de Justicia

Su Excelencia Pedro Linares  
Embajador de Panamá en Costa Rica

Ilustrísimo José Domingo Ulloa  
Arzobispo de Panamá

Reverendo Padre Luis Tejada  
Cura Párroco de la Catedral Metropolitana

(3) Si se redacta una carta o certificación que no va dirigida a un destinatario determinado, usamos:

A QUIEN CONCIERNA  
o A QUIEN CORRESPONDA

## 2.1 Dirección

Se incluye debajo del nombre del destinatario.

(1) Direcciones con apartado.

Señores  
Eco Systems Corporation  
Apartado Postal 0819-01091  
El Dorado, República de Panamá

(2) Direcciones dentro del territorio nacional.

Licenciado Ernesto Reyes  
Apartado postal 457  
Aguadulce

(3) Direcciones físicas.

Señor José Javier Romero  
Vía Fernández de Córdoba, edificio 4141  
Panamá

(4) Envíos por mensajería

Si la carta se entregará personalmente, solo se emplean las iniciales de las palabras en sus manos (E. S. M.) o en su despacho (E. S. D.). Ejemplo:

Señor  
Diógenes Hernández  
E. S. D.

(5) Envíos fuera del país Si la carta es para el exterior, la dirección debe comprender el nombre de la ciudad y el país de su destino. El nombre del país debe escribirse todo en mayúsculas y debe colocarse en la última línea. Ejemplo:

Señores Almacén La Violeta  
Apartado postal 0905  
Lima  
PERÚ

## 2.2 Saludo

Va inmediatamente después de la dirección del destinatario. Esta línea de respeto y cordialidad para el destinatario da el tono de la carta. Se escribe pegado al margen izquierdo y a doble espacio a partir de la última línea de la dirección.

Las frases de saludo deben ser sencillas, respetuosas y expresadas de acuerdo con los vínculos de amistad, trato o confianza que exista entre remitentes y destinatarios. Ejemplos:

Estimados señores:	Señores:
Apreciados amigos:	Distinguido señor:
Señor gerente:	Estimado cliente:
Estimado señor González:	Señorita Pérez:

## 2.3 Referencia o asunto (opcional)

Es la indicación resumida en muy pocas palabras de lo que se trata en el texto de la carta. Es una guía muy útil, tanto para quien contesta la carta, como para quien archiva la correspondencia. Se escribe a dos espacios después de la línea del saludo, seguido por un doble espacio antes del primer párrafo del mensaje, ya que esta línea se considera parte del cuerpo de la carta. Puede escribirse todo en mayúscula, o bien con letra inicial mayúscula y las demás minúsculas y subrayarse.

Ejemplo:

REFERENCIA: Solicitud para obtener pases de cortesía

## 2.4 Línea de atención (opcional)

Se suele utilizar para indicar que la carta va dirigida expresamente a una determinada persona o departamento aunque en la dirección se haya indicado la

dirección de la empresa. Se suelen usar fórmulas como: “A la atención de” seguida del nombre completo o el cargo de la persona a quien nos dirigimos.

## 2.5 Cuerpo de la carta

Es la parte principal de la carta. Es el contenido y el motivo fundamental de la comunicación. Como en toda comunicación escrita, su estilo debe ser claro, conciso, cortés y diplomático. Es necesario que antes de su redacción tengamos una idea clara del objetivo de la correspondencia para presentar las ideas de una forma estructurada y que el destinatario no se pierda en el mensaje. Se divide en tres partes:

1. Introducción. Parte inicial de la carta en donde se capta la atención del destinatario.
2. Exposición. Parte central donde expondremos el contenido del mensaje.
3. Conclusión. Es el párrafo final que cierra nuestra exposición y debe ser una secuencia lógica de lo expresado en el texto.

## 2.6 Despedida

En la correspondencia comercial de la ACP no se usan las fórmulas demasiado recargadas, que en un momento fueron muy utilizadas. Basta con una breve línea para despedida que debe tener el mismo tono expresado en el saludo. No sería propio, por ejemplo, saludar: “Muy apreciado amigo” y despedirnos: “De usted muy respetuosamente”. Recordemos que después de la frase de despedida siempre debe ir una coma. Ejemplos:

Atentamente,	De usted atentamente,
Sinceramente,	Muy atentamente,
Cordialmente,	Afectuosamente,

## 2.7 Bloque de firma

Indica quién es la persona que se responsabiliza por el contenido de la carta. Después de la despedida se dejan cuatro líneas para la firma de quien remite la carta. Debajo se escribe el nombre del firmante y luego el cargo que ocupa en la ACP al momento de la firma (vicepresidente, vicepresidente ejecutivo, gerente ejecutivo, etc.) y el nombre de la sección, división, departamento u oficina. Ejemplo:

De usted atentamente, (Despedida)

(Espacio para la firma)

Jorge L. Quijano  
Administrador

(Nombre)  
(Puesto/cargo al momento de firmar)

Los colores de tinta recomendados para la firma de las cartas comerciales de la ACP son el negro y el azul. Estos se utilizan para garantizar que las firmas sigan legibles al momento de fotocopiar o escanear documentos para el archivo o referencia.

## 2.8 Anexos o adjuntos

Cuando hay documentos que acompañan la carta, se indica al final del mensaje por medio de la palabra "adjunto" y a continuación se indica el detalle correspondiente. Si lo que se envía es más de un documento, debe ponerse el número o cantidad que lo señale. Ejemplos:

Adjunto: Lo arriba indicado

Adjuntos: 5  
3 juegos de planos del edificio 714  
1 diapositiva  
1 mapa del área de Balboa

## 2.9 Iniciales

Las cartas comerciales de la ACP deben incluir las iniciales que indican quiénes intervinieron en su redacción. Se colocan al margen izquierdo, dos líneas después del título o cargo del firmante y suelen escribirse dos grupos de iniciales; las primeras, que van en mayúsculas, son del redactor de la carta, y las otras, que van en minúsculas, son de la persona que la preparó. Esta práctica sirve para deslindar responsabilidades. Las iniciales se separan con dos puntos y solamente se incluyen en las copias para los archivos, no en la carta original. Ejemplo: EAC:ha

## 2.10 Indicación de copias

Algunas veces se envían copias de las cartas a otras personas o departamentos. Esto se indica dos espacios después de la palabra adjunto.

- Copias fotostáticas: La indicación de copia se hace únicamente con una **c.** (copia).
- Copia confidencial: Se usa cuando no se desea que el destinatario se entere de que una o más copias de la carta se ha enviado a otra(s) persona(s). La

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

indicación no se hace en el original, sino en las copias, directamente con las iniciales cc (copia confidencial). Esta no es una práctica de la ACP, puesto que no es acorde con los valores de transparencia de la empresa.

- Copia enviada fuera de la ACP: Cuando la copia de la carta será enviada a una persona fuera de la ACP, se debe poner el nombre completo, su cargo o título y la empresa donde trabaja. Ejemplos:
  - Copia para: Su Excelencia Lucinda Molinar, ministra de Educación
  - Copia para: Efthimios Mitropoulos, secretario general de la OMI

### 2.11 Segunda página

Si la extensión de una carta requiere una segunda página, ella debe encabezarse con el nombre del destinatario, el número de página y la fecha en forma vertical, todo alineado al margen izquierdo. Ejemplo:

Doctor Iván Espinosa  
Página 2  
10 de agosto de 2016

Nota: La segunda página no va en papel membretado.

### 2.12 El doblado de la carta

El doblado de la carta depende del tipo o forma del sobre. Usualmente, se dobla en tres tercios a partes iguales para sobres de tamaño carta, dejando el destinatario expuesto si es un sobre con ventana. Si no tiene ventana, se procura hacer los dobleces hacia la parte interna de la hoja, de manera que no se pueda leer el contenido ni otros detalles de la carta.

### 2.13 Sobres

El estilo y la puntuación en el sobre deben ser iguales al nombre y dirección que aparecen en la carta. La primera línea de la dirección del destinatario se escribe en la línea 14 o 15. Se deben dejar cuatro pulgadas (4") de margen izquierdo. Se presenta a espacio sencillo, cuando el destinatario consta de cuatro o más líneas y a doble espacio, cuando el destinatario consta de tres líneas. La línea de atención solo se utiliza en la presentación del sobre cuando la carta se entregará personalmente.

## 3. LAS CARTAS DIPLOMÁTICAS

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Aquí se incluyen las cartas dirigidas al presidente de la República, al Cuerpo Diplomático, miembros del gabinete y otros altos dignatarios. El inicio de estas cartas dependerá del destinatario.

(1) Al presidente de la República:

“Tengo el honor de dirigirme al excelentísimo señor presidente con el fin de... o... propósito de...”

(2) A los vicepresidentes de la República, ministros de Estado, viceministros de Estado, presidente de la Asamblea Nacional de Diputados, presidente de la Corte Suprema de Justicia, al contralor general de la República, embajadores acreditados ante el Gobierno de Panamá y a los directores de organismos internacionales acreditados ante el Gobierno de Panamá:

“Tengo el honor de dirigirme a vuestra excelencia con el fin de... o... propósito de...”

(3) Al nuncio apostólico (decano del Cuerpo Diplomático), al arzobispo de Panamá:

“Tengo el honor de dirigirme a vuestra excelencia reverendísima con el fin de... o... propósito de...”

(4) A los directores generales de instituciones autónomas, a gerentes de instituciones, al procurador general de la Nación / de la Administración, a otros funcionarios y particulares:

“Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de... o... propósito de...”

Las formas protocolares de despedida también dependen del destinatario de la correspondencia.

(1) Al presidente de la República:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (primera comunicación) o reiterarle (comunicaciones posteriores), las seguridades de mi más profundo respeto”.

(2) Al vicepresidente de la República, al presidente de la Asamblea Nacional de Diputados y al presidente de la Corte Suprema de Justicia:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más profundo respeto”.

(3) A los ministros de Estado, contralor general de la República y

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

expresidentes de la República de Panamá:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más alto aprecio y distinguida consideración”.

(4) Al secretario de Estado de su santidad:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más profunda veneración”.

(5) Al nuncio apostólico, internuncio apostólico:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más alta consideración”.

(6) A los arzobispos y obispos:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi respetuosa consideración”.

(7) A los magistrados del Tribunal Electoral y magistrados de los Tribunales Superiores:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi estimación y distinguida consideración”.

(8) Al procurador general de la Administración, gobernadores de provincia, alcaldes municipales, presidentes de los consejos municipales, cónsules, vicecónsules y otros funcionarios:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi alta consideración”.

(9) A toda clase de funcionarios no mencionados con anterioridad:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi consideración”.

(10) A los embajadores extraordinarios y plenipotenciarios y enviados extraordinarios y ministros plenipotenciarios:

“Aprovecho la oportunidad para presentarle (o reiterarle) las seguridades de mi más alta y distinguida consideración”.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## 4. ENVÍO DE CARTAS POR CORREO ELECTRÓNICO

Actualmente, gran parte de la correspondencia que se procesa en una compañía, en particular las cartas, son enviadas por medio del correo electrónico oficial de la empresa. Debido a que es uno de los canales de comunicación más utilizado hoy día, el correo electrónico se ha convertido en una herramienta imprescindible en las organizaciones. Las muchas ventajas del correo electrónico incluyen:

- Su rapidez. El correo electrónico agiliza la comunicación.
- Su costo. Cuesta menos que el correo postal y el teléfono.
- Permite el envío de un mensaje a más de un destinatario de manera simultánea.
- Es versátil, ya que permite enviar archivos de video, imágenes, sonido, entre otros.
- Reduce el consumo de papel.

No obstante, este canal de comunicación también presenta algunas desventajas, quizá la más importante de ellas es la posible falta de seguridad y violación a la confidencialidad de la información. Para usar el correo electrónico oficial como medio para enviar la correspondencia de la organización debemos considerar los siguientes puntos:

- El tipo de correspondencia o contenido del mensaje. No toda la correspondencia comercial califica para ser enviada por este medio, ya sea por el tipo de carta, el destinatario o su contenido.
- La carta se redacta de acuerdo con los parámetros estipulados en este capítulo.
- La carta se imprime, se firma y luego se escanea para enviarla como un adjunto.

### Estructura de un correo electrónico

El correo electrónico está compuesto por tres elementos: el encabezamiento, el cuerpo, que es donde se escribe el mensaje que se desea enviar, y la firma. La firma debe incluir el nombre, puesto que ocupa la persona que envía el mensaje, nombre de la oficina y teléfono (véase el Capítulo 12). Cuando vaya a preparar el mensaje, siga los siguientes pasos:

- El punto donde va el destinatario (*to*) del correo electrónico es esencial. Verifique la dirección de correo electrónico del destinatario y asegúrese de que el correo está dirigido a la persona correcta. Recuerde que si no tiene el correo electrónico correcto, la correspondencia puede llegar a una persona equivocada.
- Si es necesario enviar copia (Cc) del mensaje a otro destinatario, igualmente, verifique que tenga la dirección correcta.
- En la línea de asunto (*subject*) indique de manera clara el motivo del mensaje.

- Redacte un mensaje breve, pero cortés que le exprese al destinatario la razón del correo electrónico. Recuerde que el mensaje debe incluir un saludo y la despedida. Asimismo, solicite al remitente que le envíe un acuse de recibo.
- Este correo electrónico es un documento oficial de la ACP y, por lo tanto, el mensaje debe respetar la ortografía y demás puntos que ese explican en el Capítulo 1 de este manual.
- Asegúrese de adjuntar la carta o documento al que hace referencia.
- Antes de apretar el botón de enviar, verifique que el correo electrónico va dirigido a la persona correcta y, al igual, tome el tiempo necesario para asegurarse de que el documento que adjunta es el correcto.

**EJEMPLO A**

**From:** AINip  
**Sent:** Tuesday, April 18, 2017 3:16 PM  
**To:** 'coelpty@gmail.com' <[coelpty@gmail.com](mailto:coelpty@gmail.com)>  
**Subject:** Confirmación de la ACP - conversatorio mensual de COEL

Buenas tardes:

Remitimos respuesta de la ACP en la cual confirmamos nuestra participación mañana en el conversatorio mensual de COEL.

Gracias y saludos,



**Aileen Nip Chen**

Especialista en asuntos administrativos y  
supervisora de la Unidad de Correos

Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA)

Autoridad del Canal de Panamá

Tel. 272-7734 o 272-1405 Fax 272-1409

**Email:** [ainip@pancanal.com](mailto:ainip@pancanal.com)

EJEMPLO B



18 de abril de 2017

VÍA CORREO ELECTRÓNICO  
[coelpty@gmail.com](mailto:coelpty@gmail.com)

Señor Leroy Sheffer  
Presidente  
Consejo Empresarial Logístico  
E. S. D.

Estimado señor Sheffer:

Nos complace dar respuesta a su carta del 30 de marzo de 2017, y confirmarle la participación del señor Luis Intriago, de nuestra Vicepresidencia Ejecutiva de Planificación y Desarrollo Comercial, en el conversatorio mensual de COEL, a realizarse el 19 de abril de 2017 de 8:00 a 10:30 a.m., en el salón Campo Alegre C del Hotel Marriott.

Para cualquier consulta adicional, el personal a su cargo puede comunicarse con el señor Intriago, al teléfono 272-1637, correo electrónico [LIIntriago@pancanal.com](mailto:LIIntriago@pancanal.com).

Reciba un cordial saludo y nuestros deseos de éxito en sus actividades.

Atentamente,

May Jane Coulson  
Gerente de Coordinación Interinstitucional  
y Administrativa  
Oficina del Administrador

## 5. CORRECCIÓN DE FRASES

Anteriormente, los saludos y las despedidas de las cartas comerciales eran muy ceremoniosos y se usaban palabras y frases rebuscadas. La correspondencia comercial moderna evita estas expresiones que en un tiempo fueron tradicionales en las cartas de negocios, pero que le quitan sencillez y originalidad, y la llenan de distractores que pueden dificultar su comprensión.

<b>Frases tradicionales</b>	<b>Correspondencia moderna</b>
Creo estar en condiciones	Me considero apto o puedo...
Deseo hacerles saber...	Les informo, les participo, les notifico...
Esperando que...	Esperamos que...Confiamos que...

Por la cantidad, por la suma de...	Su cheque o su transferencia por B/.xxx...
Con o a la mayor brevedad...	Lo más pronto posible (o dé la fecha)...
De los corrientes, del próximo pasado...	Sea específico
Hago referencia a mi carta...	Me refiero a mi carta del...
En un futuro próximo	Pronto...
Hemos procedido al envío...	Hemos enviado...
Agradeciéndole de antemano...	Le agradezco...
Por la presente acuso recibo de su carta	Agradecemos su carta. Gracias por su carta.
Aprovecho la oportunidad para desearle muchos éxitos en su nueva empresa.	Le deseo muchos éxitos por su... Mis mejores augurios en su nueva empresa.
Llegó a mi poder	Recibí...

## 6. EJEMPLOS

Las siguientes páginas se presentan como referencias para uso rápido y consultas. Estas contienen ejemplos de cartas y tablas de saludos y despedidas, trato oficial a cargos de dignidad, saludos a títulos religiosos y títulos profesionales, los que servirán para la redacción adecuada de la correspondencia oficial de la Autoridad del Canal de Panamá.

## EJEMPLO A

29 de marzo de 2016

Licenciado  
Ernesto Alexander Meza  
Majish Art & Design  
Panamá, República de Panamá

Estimado licenciado Meza:

El 16 de mayo del 2010 se realizará la ceremonia de conclusión de la primera etapa de los trabajos de ampliación del Canal, a las 9:00 a. m. en las esclusas de Miraflores.

Solicitamos que se nos asigne un fotógrafo para cubrir el citado evento, según contrato ya establecido No. 2009-16-036.

Atentamente,

Abdiel Gutiérrez  
Vicepresidente de Comunicación Corporativa

## **EJEMPLO B**

17 de abril de 2015

Distinguido señor embajador:

Tengo el honor de dirigirme a vuestra excelencia en relación con su atenta nota del 21 de abril, en la que me expresa sus felicitaciones por el premio otorgado por Panama Maritime al Canal de Panamá por su contribución al desarrollo de la industria marítima.

Agradezco sus amables palabras y aprovecho la oportunidad para reiterarle las seguridades de mi más alta y distinguida consideración.

Respetuosamente,

Jorge Luis Quijano  
Administrador

Su Excelencia  
Lawrence Chewing Fábrega  
Embajador  
Representante Permanente de  
Panamá ante la OEA

## **EJEMPLO C**

4 de marzo de 2013

Señor  
Alberto López  
Estudiante de práctica profesional  
E. S. M.

Estimado señor López:

Le expresamos nuestro aprecio por su excelente desempeño como estudiante de práctica profesional en la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología e Informática, del 4 de enero al 1 de marzo del 2013.

Durante el tiempo laborado en la Unidad de Digitalización de Información y Archivos, hemos sido testigos de su disposición por realizar el trabajo asignado de forma esmerada, aunado a que demostró cortesía, buena actitud y respeto hacia sus superiores, compañeros y clientes.

Le deseamos éxito en sus futuras asignaciones.

Atentamente,

E. Ariel Camargo  
Supervisor  
Unidad de Digitalización de Administración  
de Información y Archivos

c. Instituto Fermín Naudeau

## TABLA DE SALUDOS

Estos se deben utilizar en el saludo de las cartas.

Tono del saludo	Saludos
<p><b>1. Personal:</b> Informal: Hay una relación personal entre el remitente y el destinatario (hay mucha confianza).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apreciado(a) (nombre de pila):</li> <li>- Querido(a) (nombre de pila):</li> <li>- Estimado(a) (nombre de pila):</li> <li>- Estimado(a)(s) amigo(a)(s):</li> <li>- Estimado(a) amigo(a) y compañero(a):</li> <li>- Estimado(a) compañero(a) y amigo(a):</li> </ul>
<p><b>2. Cordial:</b> Amistoso y respetuoso. Hay una relación personal, pero de respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimado(a) estudiante:</li> <li>- Apreciado(a) señor(a) (apellido):</li> <li>- Estimado(a) compañero(a):</li> <li>- Mi estimado(a) doctor(a) (apellido):</li> <li>- Mi distinguido(a) amigo(a):</li> <li>- Mi querido maestro(a) y amigo(a):</li> <li>- Mi querido don (nombre):</li> <li>- Nuestro(a) muy querido(a) maestro(a) y compañero(a):</li> </ul>
<p><b>3. Neutral:</b> Amistoso pero neutral. Recomendado para todas las cartas menos las muy formales. Pueden usarse los saludos del grupo No. 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimado(a) señor(a) (apellido):</li> <li>- Estimada señorita (apellido):</li> <li>- Estimados señores:</li> <li>- Estimado(a) cliente(a):</li> <li>- Estimado señor y amigo:</li> <li>- Estimado(a) joven:</li> <li>- Estimado(a) cliente y amigo(a):</li> <li>- Estimado(a) exalumno(a):</li> <li>- Estimado(a) compatriota:</li> <li>- Estimado(a) colega:</li> <li>- Estimado(a) doctor(a) (apellido):</li> <li>- Estimado(a) licenciado(a) (apellido):</li> <li>- Apreciado(a) doctor(a) (apellido):</li> </ul>

## TABLA DE SALUDOS – continúa

Tono del saludo	Saludos
<p><b>4. Educado.</b> Neutral bastante formal, usado en correspondencia general de oficina. Pueden usarse los saludos del grupo No. 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimado(a) señor(a):</li> <li>- Estimada señorita:</li> <li>- Estimado(a) señor(a) profesor(a):</li> <li>- Estimado(a) señor(a) director(a):</li> <li>- Señor / Señora / Señorita / Señores:</li> <li>- Estimado(a) (rango) (apellido):</li> <li>- Estimados señores:</li> <li>- Muy estimado(a) señor(a):</li> <li>- Apreciables señores:</li> <li>- Distinguido(a) amigo(a):</li> <li>- Mi distinguido(a) amigo(a):</li> <li>- Apreciado(a) señor(a) (apellido):</li> <li>- Apreciado(a) señor(a):</li> <li>- Distinguido(a) cliente(a) y amigo(a):</li> <li>- Estimado(a) cliente(a) y amigo(a):</li> <li>- Muy estimado(a) cliente(a):</li> </ul>
<p><b>5. Muy formal:</b> Indica que el destinatario es de rango superior al del remitente. Usado en correspondencia de los consulados o en el gobierno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinguido(a) señor(a):</li> <li>- Distinguida señorita:</li> <li>- Distinguido(a) señor(a) (apellido):</li> <li>- Distinguida señorita (apellido):</li> <li>- Honorable (título del cargo):</li> <li>- Honorable señor(a) (título del cargo):</li> <li>- Honorable señor(a) (apellido):</li> <li>- Honorable (título del cargo) (apellido):</li> <li>- Señor / Señora / Señorita / Señores:</li> </ul>

## TRATO OFICIAL A CARGOS O TÍTULOS DE DIGNIDAD

Trato para ser utilizado en persona o en las direcciones de sobres y cartas.  
El trato depende de la costumbre del país.

CARGOS O TÍTULOS DE DIGNIDAD	SALUDOS APROPIADOS
<b>Rey, reina o monarca</b>	- Su majestad
<b>Príncipe real o princesa real</b>	- Su alteza real
<b>Nobleza</b>	- Ilustrísimo señor(a) / Su señoría
<b>Presidente(a) de un país</b>	- Excelentísimo señor presidente - Señor(a) presidente(a) - Ciudadano presidente
<b>Ministros</b>	- Honorable señor(a) (cargo) - Su Excelencia - Distinguido(a) señor(a) Ministro(a) - Honorable ministro(a) - Señor(a) ministro(a) de (nombre)
<b>Embajador(a), cónsul(a)</b>	- Su Excelencia - Excelentísimo(a) señor(a) - Excelentísimo(a) señor(a) embajador(a) - Excelentísimo señor cónsul - Excelentísima señora cónsul o consulesa - Señor(a) embajador(a) - Señor cónsul / Señora consulesa - Honorable embajador(a) - Honorable cónsul, consulesa
<b>Gobernador(a)</b>	- Honorable señor(a) gobernador(a) - Honorable gobernador (apellido) - Señor gobernador(a)

## TRATO OFICIAL A CARGOS O TÍTULOS DE DIGNIDAD – continúa

CARGOS O TÍTULOS DE DIGNIDAD	SALUDOS APROPIADOS
<b>Diputado(a), representante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Honorable señor(a) diputado(a)</li> <li>- Honorable señor(a) representante</li> <li>- Honorable diputado(a)</li> <li>- Honorable representante</li> </ul>
<b>Alcalde, alcaldesa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Honorable señor(a) alcalde o alcaldesa</li> <li>- Honorable alcalde o alcaldesa</li> </ul>
<p><b>Información adicional:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda persona que ha ocupado un cargo de dignidad en el cual el trato oficial haya sido de “honorable”, conservará el título Honorable, aún después de su retiro. El nombre del cargo no se usará. Ejemplos: Antes: Honorable gobernador Gil - Después: Honorable señor Gil</li> <li>2. Una persona que ha ocupado el cargo de juez(a) y se jubila, retiene el título.</li> </ol>	

## TRATO OFICIAL A TÍTULOS O RANGOS MILITARES

Trato para ser utilizado en persona o en las direcciones de sobres y cartas.

TÍTULOS O RANGOS MILITARES	SALUDOS APROPIADOS
<b>General o general de brigada</b>	- General (apellido)
<b>Coronel o teniente coronel</b>	- Coronel (apellido)
<b>Mayor</b>	- Mayor (apellido)
<b>Capitán</b>	- Capitán (apellido)
<b>Teniente / subteniente</b>	- Teniente (apellido)
<b>Sargento</b>	- Sargento (apellido)
<b>Almirante / vicealmirante</b>	- Almirante (apellido)
<b>Comandante</b>	- Comandante (apellido)
<b>Cadete</b>	- Cadete (apellido)
<p><b>Información adicional:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el saludo de personas con rango militar puede escribirse la palabra Estimado o Apreciado. El título se escribe con letra inicial minúscula. Ejemplo: Estimado general Romero o Estimado capitán Reyes:</li> <li>2. Los oficiales de las fuerzas armadas que se retiran conservan el título del rango, pero se debe indicar que están retirados. Ejemplo: Coronel José A. Vásquez, retirado.</li> <li>3. Los nombres que designan grados de la escala militar funcionan como sustantivos comunes: el/la cabo, el/la teniente, el/la brigadier, el/la capitán, el/la coronel, el/la alférez.</li> </ol>	

## TRATO A CARGOS RELIGIOSOS

Trato para utilizar al conversar con la persona o en las direcciones de sobres o cartas.

CARGOS RELIGIOSOS	SALUDOS APROPIADOS
<b>Religión católica: Papa</b>	- Su santidad ilustrísima/ Santísimo padre - Beatísimo padre/ Excelencia
<b>Cardenal</b>	- Ilustrísimo señor cardenal
<b>Príncipes de la iglesia</b>	- Su eminencia / Eminencia reverendísima
<b>Arzobispo</b>	- Excelencia reverendísima - Ilustrísimo señor obispo - Su señoría ilustrísima - Excelentísimo señor obispo
<b>Prelados domésticos</b>	- Ilustrísimo reverendísimo monseñor
<b>Monseñor</b>	- Reverendísimo monseñor
<b>Superiores de órdenes</b>	- Muy reverendo padre
<b>Sacerdotes / Hermanos</b>	- Estimado padre (apellido) - Reverendo padre / hermano (nombre) - Estimado hermano (nombre)
<b>Superioras de órdenes</b>	- Muy reverenda madre - Reverendísima madre / Reverenda madre
<b>Monjas o hermanas Hermanas</b>	- Estimada sor (nombre) - Estimada madre (apellido) - Estimada hermana / Hermana (nombre)
<b>Capellán</b>	- Capellán (apellido)
<b>Párroco</b>	- Señor párroco o Estimado señor párroco
<b>Díacono / diaconisa</b>	- Estimado señor diácono - Estimada señora o señorita diaconisa
<b>Religión protestante: Ministro(a)</b>	- Reverendo(a) (apellido)
<b>Reverendo(a)</b>	- Reverendo(a) hermano(a)
<b>Pastor</b>	- Pastor (apellido)
<b>Hermano(a) (saludos para todos los de la congregación)</b>	- Hermano(a) (nombre)
<b>Religión judía: Rabí</b>	- Rabí (apellido) / Estimado rabí (apellido)

**Información adicional:**

1. Al cargo religioso le puede preceder la palabra Estimado(a) o Apreciado(a).

## EJEMPLO I

## SALUDOS A TÍTULOS PROFESIONALES

Se deben emplear en el saludo de las cartas.

Títulos profesionales	Tipos de saludos
Licenciados	- Estimado(a) licenciado(a) (apellido)
Maestría en las diferentes ramas del saber	- Estimado(a) magíster (apellido) - Magíster (apellido) – En sobres y cartas
Doctor(a) en medicina y otras ramas del saber	- Estimado(a) doctor(a) (apellido)
Profesor(a) de colegio o de universidad	- Estimado(a) profesor(a) (apellido)
Ingeniero(a)	- Estimado(a) ingeniero(a) (apellido)
<p><b>Información adicional:</b>            Al título le puede preceder la palabra Apreciado(a), Querido(a), Distinguido(a)            Ejemplos: Apreciado doctor Rivera                              Querida profesora Jones                              Distinguido licenciado Vergara</p>	

## TABLA DE DESPEDIDAS

Se deben utilizar en las despedidas de las cartas.

Tono de las despedidas	Despedidas
<p><b>1. Personal:</b> Es informal. Hay una relación personal entre el remitente y el destinatario de mucha confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cariños,</li> <li>- Saludos,</li> <li>- Como siempre,</li> <li>- Cariñosamente, / Con mucho cariño,</li> <li>- Tu amigo(a),</li> <li>- Muy afectuosamente,</li> <li>- Afectuosamente,</li> </ul>
<p><b>2. Cordial.</b> Amistoso y respetuoso. Hay una relación personal, pero de respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suyo, - Suyo afectísimo,</li> <li>- Su amigo,</li> <li>- Cordialmente, / Muy cordialmente,</li> <li>- De usted cordialmente,</li> <li>- Saludos cordiales,</li> <li>- Le saluda,</li> <li>- Suyo como siempre,</li> </ul>
<p><b>3. Neutral.</b> Amistoso, pero neutral. Recomendado para todas las cartas, menos las muy formales. Pueden usarse también las despedidas del grupo No. 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinceramente,</li> <li>- Muy sinceramente,</li> <li>- Suyo sinceramente,</li> <li>- De usted sinceramente,</li> <li>- Sinceramente suyo,</li> </ul>
<p><b>4. Educado.</b> Neutral, pero bastante formal. Usado en la correspondencia legal y en la correspondencia general de oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy atentamente, - Atentamente,</li> <li>- Suyo atentamente,</li> <li>- De usted atentamente,</li> <li>- Le saluda atentamente,</li> <li>- Respetuosos y atentos saludos,</li> <li>- Atentos saludos de,</li> <li>- Quedo de usted atentamente,</li> <li>- Quedo de usted cordialmente,</li> <li>- Quedamos de ustedes atentamente,</li> <li>- Quedamos de ustedes cordialmente,</li> </ul>

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

<p><b>5. Muy formal.</b> Indica que el destinatario es de rango superior al remitente. Usado en correspondencia de consulados, en el gobierno y las iglesias.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respetuosamente,</li><li>- Respetuosamente suyo,</li><li>- Muy respetuosamente,</li><li>- Suyo respetuosamente,</li><li>- De usted respetuosamente,</li><li>- Con mucho respeto,</li><li>- Le saludamos respetuosamente,</li></ul>
---	--

## CAPÍTULO 3

### MEMORANDOS Y COMENTARIOS

#### 1. PROPÓSITO

Este capítulo tiene el objetivo de brindar instrucciones para preparar los diferentes tipos de memorandos que se usan en la Autoridad del Canal de Panamá. La correspondencia interna dirigida al Administrador o al Subadministrador para sus decisiones se debe regir por las instrucciones estipuladas en el capítulo 5: Memorandos de decisión.

#### 2. PAPELERÍA

El formulario 10, Memorando (papel con membrete original) de la Autoridad del Canal de Panamá es el indicado para todos los memorandos oficiales de la entidad. Se puede acceder al formulario bajo la sección de enlaces directos, formularios electrónicos de la Intranet o en esta dirección:  
<http://infored.acp/formularios/results.asp?search=10>.

Los memorandos internos para la firma del Administrador o el Subadministrador que contengan decisiones sobre directrices deben prepararse en papel con el membrete de la Oficina del Administrador. La preparación de dichos memorandos debe regirse por las instrucciones estipuladas en el capítulo 4: Directrices del Administrador.

#### 3. FORMATO

Se utiliza letra Arial, tamaño 12, en el encabezado, cuerpo del memorando y en el bloque de firma. Ajuste todos los márgenes a una pulgada. Para evitar el espaciado irregular entre palabras, se debe alinear al margen izquierdo. No se debe justificar el texto del memorando. El cuerpo del memorando empieza dos líneas después de la dirección al margen izquierdo. Escriba el texto a espacio sencillo, dejando doble espacio entre párrafos. No utilice doble espacio, ni siquiera para memorandos de un párrafo. El espacio en blanco puede usarse para comentarios y endosos posteriores.

Enumere los párrafos en memorandos que contengan tres o más párrafos. No comience un párrafo cerca del final de una página si no hay espacio para por lo menos dos líneas en esa página; y no continúe un párrafo en la siguiente página si no se pueden trasladar por lo menos dos líneas completas de este a la siguiente página.

Las copias para el archivo oficial (de ser necesarias) u otras copias deben ser en papel blanco (tipo bond) de 20 libras.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

#### 4. LÍNEA DE FECHA

Escriba la fecha en que se firmará el memorando un espacio a la derecha de los dos puntos que siguen a la palabra Fecha. Escriba el nombre completo del mes; no use abreviaturas. Omítala cuando el memorando va a ser firmado en otra oficina o cuando no se puede determinar la fecha en que será firmado. En este caso, se colocará con sello de goma en todas las copias justo al momento en que se firme.

Nota: No le ponga fecha a los memorandos para la firma del Administrador o Subadministrador. Dichos memorandos deben enviarse a la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa, donde serán fechados.

#### 5. LÍNEA DE CONTESTACIÓN – CONTESTE A

Para agilizar el proceso de envío de correspondencia, a cada oficina, vicepresidencia, división, sección y unidad de la organización se le ha asignado una sigla. Escriba la sigla correspondiente al margen izquierdo en línea con las palabras Conteste a. Es posible que quien firme no sea la persona a quien se responda. En el caso de que a la oficina no se le haya asignado una sigla, escriba el nombre completo de la oficina y asegúrese de enviar el memorando por los canales adecuados.

Si se necesita una referencia específica o más detallada, escríbala entre paréntesis después de la sigla asignada. Si la correspondencia recibida incluye una referencia detallada (como un número de caso), refiérase a ella en el cuerpo del memorando.

Ejemplos:

Sigla asignada y número de caso: Conteste a: FAC (Contrato 09-15)

Sigla asignada y clasificación de archivo: Conteste a: TIST-A (ADM 150)

#### 6. LÍNEA DE ASUNTO

Escriba al margen izquierdo una frase corta que resuma el tema del contexto del memorando, alineado con la palabra Asunto. Si se requiere más de una línea para el tema, inicie las líneas subsiguientes al margen izquierdo. Solo la primera palabra y los nombres propios deben comenzar con mayúscula. Ejemplo:

Asunto: Normas y especificaciones para los puestos que se crearán en la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Administración

## 7. LÍNEA DE DESTINATARIO – PARA

En la línea de destinatario existe la posibilidad de incluir más de un destinatario según se detalla a continuación.

**7.1 Un destinatario.** Si el memorando va dirigido solo a un destinatario escriba el título del cargo seguido de la sigla de la oficina entre paréntesis, al margen izquierdo y en línea con la palabra PARA. Cuando se desconoce el título del destinatario o hay varias personas en la misma oficina con el mismo título, escriba el nombre de la oficina, seguido de su sigla entre paréntesis y en la siguiente línea escriba una línea de atención con el nombre del destinatario.

Ejemplos:

Para: Vicepresidente de Comunicación Corporativa (CC)

Para: Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones (OP)  
Atención: Alexander Kung

**7.2 Varios destinatarios.** Solo se permite incluir hasta cuatro destinatarios en la línea de Para. Cuando el mismo memorando está dirigido a varios destinatarios, use el método para múltiples direcciones. Marque con un gancho la copia correspondiente a cada destinatario. El memorando será tramitado por cada uno como si se le hubiera dirigido individualmente.

**7.2.1 De dos a cuatro destinatarios.** Cuando el memorando está dirigido desde dos y hasta cuatro destinatarios, escriba los títulos y la sigla de sus respectivas oficinas, comenzando en la línea de Para. Ejemplo:

Para: Vicepresidente de Gestión Corporativa (CO)  
Vicepresidente ejecutivo de Operaciones (OP)  
Gerente ejecutivo de la División de Dragado (OPD)  
Gerente ejecutivo de la División de Protección y Respuesta a  
Emergencias (OPP)

**7.2.2 Más de cuatro destinatarios.** Cuando se dirige un memorando a más de cuatro destinatarios, escriba “Véase lista incluida” y al margen izquierdo escriba y subraye la palabra Destinatarios. Dos líneas después del bloque de la firma o de la línea de adjuntos, en la línea siguiente, coloque los títulos de los destinatarios, seguidos de las siglas de sus oficinas y marque la copia de cada destinatario. Cuando se dirige el memorando a más de cuatro destinatarios y no se cuenta con el espacio

suficiente para incluirlos dentro del mismo memorando al final del texto, entonces escriba “Véase lista adjunta” y las direcciones en una página aparte y haga la misma cantidad de copias de la lista que del memorando. Ejemplo:

Destinatarios:

Vicepresidente de Gestión Corporativa (CO)  
 Vicepresidente ejecutivo de Ingeniería y Administración de Programas (IA)  
 Vicepresidente de la División de Ingeniería (IAI)  
 Gerente ejecutivo de la División de Administración de Proyectos (IAP)  
 Gerente ejecutivo de la División de Administración del Proyecto de Esclusas (IAE)  
 Gerente ejecutivo de la División de Agua (EAA)  
 Gerente ejecutivo de la División de Energía (EAE)  
 Gerente ejecutivo de la División de Ambiente (EAC)

**7.3 Distribución general.** El Equipo de Correos (COIC) mantiene listas de distribución general para boletines, circulares, directrices y otras comunicaciones oficiales para toda la Autoridad. El funcionario que redacta el memorando indicará la difusión que corresponda, de acuerdo con los códigos de distribución.

<u>Código</u>	<u>Destinatarios</u>
A	Vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes
B	Vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes y gerentes ejecutivos
C	Todas las secciones/unidades

Dirección del destinatario: Escriba la dirección correspondiente al destinatario al margen izquierdo, en línea con la palabra Para. Ejemplo:

Para: Vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes y gerentes ejecutivos

Código de distribución. Escriba el código de distribución correspondiente dos líneas después del bloque de la firma o de la línea de adjuntos, si la hay. Se omiten las copias y las iniciales.

**7.4 Destinatarios por turno y para devolver al remitente.** Cuando un memorando está dirigido a múltiples destinatarios y estos deben recibirlo en orden y devolverlo al remitente, escriba “POR TURNO – DEVOLVER AL REMITENTE” debajo del último destinatario. El destinatario por turno debe tachar su título, poner sus iniciales y la fecha, y remitir la correspondencia al siguiente funcionario de la lista (la secuencia es de arriba hacia abajo). Ejemplo:

Para: Gerente ejecutivo de la División de Relaciones con los Clientes (RHR)  
 Gerente ejecutivo de la División de Capacidad Organizacional (RHC)  
 Gerente ejecutivo de la División de Operaciones de Tránsito (OPT)  
POR TURNO - DEVOLVER AL REMITENTE

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
 Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**7.5 Destinatarios por intermediarios.** Cuando un memorando es dirigido a un destinatario por intermedio de otros, siga los procedimientos detallados en los puntos 7.1 y 7.2. Comience las palabras Por intermedio de en línea con el título del destinatario que sigue a la palabra PARA. El destinatario por intermediario debe tachar su título con una línea, poner sus iniciales y la fecha, y remitir la correspondencia al siguiente funcionario de la lista (la secuencia es de abajo hacia arriba). Ejemplo:

Para: Vicepresidente de Comunicación Corporativa (CC)	<b>3</b>
Por intermedio de: Vicepresidente de Asesoría Jurídica (AJ)	<b>2</b>
Vicepresidente de Gestión Corporativa (CO)	<b>1</b>

**7.6. Juntas, comités, grupos de trabajo y grupos similares.** Cuando un memorando tenga como destinatarios a todos los miembros de un comité, junta o grupo de trabajo, diríjalo al grupo y luego liste al margen izquierdo sus miembros individualmente por título dentro de la organización y sigla de su oficina, seguido del puesto que ocupan en la junta o sus nombres, su título y la sigla de su oficina. Ejemplo:

Destinatarios:

Presidente del Comité de Presupuesto  
 Vicepresidente de Gestión Corporativa (CO)  
 Vicepresidente ejecutivo de Planificación y Desarrollo Comercial (ME), secretario

**7.7 Título del destinatario.** Cuando el destinatario de la correspondencia interna tiene un título reconocido dentro de la organización, use el título solamente; no incluya el nombre. Ejemplo:

Vicepresidente ejecutivo de Operaciones

**7.8 Título del firmante.** En caso de que el puesto esté vacante, en el bloque de firma se incluye la palabra encargado justo después del título. Si el puesto lo ocupa temporalmente un funcionario en reemplazo del titular, se incluye la palabra interino justo después del título. Ejemplo:

Vicepresidente ejecutivo encargado de Tecnología e Informática  
 Gerente ejecutivo interino de Servicios y Recursos Tecnológicos

Nota: Las siglas oficiales de todas las vicepresidencias ejecutivas, vicepresidencias, divisiones, secciones, unidades y equipos de la Autoridad del Canal de Panamá se pueden consultar en el Directorio de la organización en el siguiente enlace:

<http://portalacp/sites/ti/tis/tist/tist-a/Directorio%20de%20Organizacin/Forms/AllItems.aspx>

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
 Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## 8. LÍNEA DE ATENCIÓN

Solo debe usarse la línea de atención cuando no se conoce el título del destinatario dentro de la organización, o cuando varias personas en la misma oficina tienen el mismo título. Cuando se use, escriba Atención: en la línea debajo del destinatario y al margen izquierdo, sin dejar sangría. Ejemplo:

Para: Vicepresidencia Ejecutiva de Recursos Humanos (RH)  
Atención: María Pérez

## 9. PÁGINAS SUBSIGUIENTES

Recuerde que un memorando no debe llevar más de dos páginas. Se usa papel bond blanco para la segunda página. Escriba la sigla de la oficina del remitente al margen izquierdo, a ocho líneas del borde superior de la página y coloque la fecha inmediatamente después de la sigla de la oficina, separada por una coma. En la siguiente línea, escriba la palabra “Asunto”, seguido de la descripción del tema, como se muestra en la primera página. Continúe el texto del memorando en la segunda línea debajo del tema.

Deje márgenes de por lo menos una pulgada tanto para los laterales como para el margen inferior. No enumere la primera página del memorando, pero sí la siguiente, en el centro de la página, a media pulgada del borde inferior.

## 10. SALUDO Y CIERRE DE CORTESÍA

No se usa saludo ni cierre de cortesía en los memorandos. Esta práctica se da únicamente en las cartas oficiales.

## 11. FIRMA

Todos los memorandos oficiales deben llevar la firma de la persona responsable de la información contenida dentro de dicha correspondencia. Las siguientes reglas se aplicarán para determinar quién y cómo se deben firmar los memorandos y la correspondencia interna. Los vicepresidentes ejecutivos o vicepresidentes pueden modificar estas reglas mediante instrucciones específicas de uso interno.

11.1. Destinatario externo: Es un funcionario fuera de la vicepresidencia ejecutiva o vicepresidencia donde se origina la correspondencia. Los vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes se dirigen a otros vicepresidentes ejecutivos o vicepresidentes. Un gerente ejecutivo de una vicepresidencia puede dirigirse a otro

gerente ejecutivo de otra vicepresidencia, pero pasando por intermedio del respectivo vicepresidente ejecutivo o vicepresidente. Ejemplo:

Destinatario: Administrador o Subadministrador

Firma: Vicepresidente ejecutivo o vicepresidente

Como excepción a esta regla general, los colaboradores de una vicepresidencia ejecutiva o vicepresidencia pueden dirigirse directamente a los colaboradores de otra vicepresidencia ejecutiva o vicepresidencia, cuando estén autorizados por su respectivo vicepresidente.

**11.2. Destinatario interno.** Un colaborador dentro de la vicepresidencia o división donde se origina la correspondencia. Normalmente, los colaboradores deben dirigirse a otros colaboradores de igual jerarquía por los canales establecidos; esto es, por intermedio del nivel o niveles jerárquicos más altos. Los vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes pueden autorizar excepciones a esta regla general.

**Empleado de nivel jerárquico inferior.** Un colaborador de nivel jerárquico inferior solo debe dirigirse directamente al colaborador inmediatamente superior en la línea jerárquica; o hacerlo por intermedio de este, cuando se dirija a otro de mayor jerarquía. Como excepción a esta regla general, cuando el tema es de rutina o si está relacionado con un proyecto y ha sido específicamente designado como su responsabilidad o asignación, el colaborador en nivel jerárquico inferior puede dirigirse directamente al colaborador correspondiente.

**Empleado de nivel jerárquico superior.** Un colaborador de mayor jerarquía debe dirigir la correspondencia hacia abajo, por lo general al colaborador que está directamente bajo él o ella en la línea jerárquica, o por intermedio de este, cuando se dirija a otro de menor nivel.

**11.3. Colocación de la firma.** Escriba al margen izquierdo el nombre del firmante cuatro líneas debajo de la última línea del cuerpo del memorando. El título de este debajo de su nombre, también al margen izquierdo. Incluya suficiente información para identificar al remitente, según sea necesario. Si el firmante es un funcionario encargado de un puesto vacante, recuerde usar la palabra encargado en el título. Alternativamente, si la correspondencia ha sido escrita para la firma del titular permanente, y el funcionario interino debe firmar, puede colocar su firma y escribir la palabra Por antes del nombre del titular, o bien poner su nombre y colocar la palabra interino en el título.

Solo se usa tinta negra o azul oscuro para firmar los memorandos oficiales. Estos colores se utilizan para garantizar que las firmas sigan legibles al momento de fotocopiar documentos para el archivo o referencias.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## 12. TIPOS DE COPIAS

Se usan diversos tipos de copias, de acuerdo con el tema del memorando o la relación entre remitentes y destinatarios, o según se le indique a la persona responsable de enviarlo. A continuación, el detalle de estos tipos de copias.

### 12.1 Copia de constancia

Debe hacerse una copia de cada memorando como constancia para el archivo de la oficina que lo prepara. Esta debe listar todas las personas/oficinas a las que se les ha distribuido copia.

### 12.2 Copias de distribución

Haga un mínimo de copias de distribución, de acuerdo con el interés de los destinatarios en el tema (Véase la sección 16).

### 12.3 Copia para el archivo oficial

La copia para el archivo oficial es un tipo especial de copia de constancia. Debe hacerse una copia de toda la correspondencia relacionada con las funciones, programas, políticas y transacciones esenciales, así como de la que contenga otra información que debe preservarse para el archivo oficial. En la copia para el archivo oficial se incluye y resalta TIST-A/Archivo. Cuando incluya la lista completa de distribución, adjunte a la copia para el archivo oficial el original o copia de todo material de respaldo pertinente. Esta copia permite que la Unidad de Digitalización de Información y Archivos, de la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología e Informática, mantenga los archivos centrales de la organización actualizados y disponibles.

## 13. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Cuando un memorando está listo para la firma, coloque los documentos que vayan adjuntos en un orden conveniente. Por regla general, se deben mantener juntos todos los documentos que correspondan al original, todos los que correspondan a las copias de información y todos los que correspondan a las copias de archivo. Sujete el grupo de documentos de forma ordenada y firmemente con dos sujetadores (presillas) o grapas del tamaño adecuado, colocadas aproximadamente a dos pulgadas de las esquinas superiores izquierda y derecha.

El material voluminoso, como los archivos de referencia, debe colocarse al final en el orden de los documentos. Ciertos documentos, como libros, folletos y revistas se adjuntan mejor al legajo si se meten en sobres un poco más grandes, debidamente rotulados. Si el material voluminoso es de difícil manejo, sáquelo del grupo y repóngalo cuando la correspondencia haya sido firmada o cuando esté lista para la firma.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Si se sacan documentos importantes del grupo de documentos que se envían de oficina en oficina o se mandan al archivo, anótelo a lápiz en el documento correspondiente del legajo. Ejemplo

El adjunto se encuentra en RH.

#### **14. ADJUNTOS**

Cuando un adjunto se menciona en el texto del memorando, escriba la palabra “Adjunto” o “adjuntos”, si son varios, al margen izquierdo, en la segunda línea después del título del suscriptor.

Cuando no se mencionan los adjuntos en el texto o si solo se mencionan algunos y otros no, escriba la palabra Adjunto(s) como se describe en el literal que antecede seguida de dos puntos, y en la siguiente línea al margen izquierdo, liste por separado cada adjunto en una línea y descríbalos por título o con la menor cantidad de palabras que identifiquen el material. Ejemplo:

2 Adjuntos:  
Carta modelo  
Manual de correspondencia

Cuando en el memorando es necesario hacer referencia de un material que se enviará por separado, escriba al margen izquierdo “Material enviado por separado”, dos líneas por debajo del nombre del suscriptor o de la palabra Adjunto. Liste el material, aun cuando se haya mencionado en el texto. Envíe una copia de la correspondencia con el material.

#### **15. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DE RESERVA**

Existen normas específicas en los reglamentos de la Autoridad del Canal que rigen la clasificación, divulgación y prevención de la divulgación de información oficial confidencial que pueda afectar el interés público. Esta información se debe rotular PARA USO OFICIAL SOLAMENTE. La oficina donde se origina la información es responsable de rotularla, de forma visible, en los márgenes superior e inferior de todas las páginas del documento. Si el documento se redacta en una oficina para que se firme en otra, se debe rotular donde se redactó.

#### **16. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS**

Cuando se distribuyan copias de un memorando para información, indique la distribución de las copias en el original y en cada copia, salvo que se le indique lo contrario. Para indicar la distribución, escriba c. dos líneas después de la última línea escrita. Bajo la c. liste en la línea con el margen izquierdo, uno debajo del otro, las

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

designaciones de los destinatarios. Se deben usar las siglas de las oficinas. En algunos casos se usan los títulos completos de las personas dentro de la organización. Omita la palabra Encargado, aunque haya un funcionario encargado del puesto. Si se manda más de una copia a un destinatario, indique el número de copias en paréntesis después de su título. Para agregar información o instrucciones, coloque un punto y coma después del título o sigla, y escríbalas en la misma línea, con instrucciones especiales para el Equipo de Correos en mayúsculas, y deje dos espacios antes de las líneas de continuación. Marque la copia de cada destinatario. Ejemplos:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| a. Preferible: Siglas:   | c.<br>FG (2)<br>EAA   |
| b. Alternativa: Títulos: | c.<br>Vicepresidente ejecutivo de Finanzas<br>y Administración<br>Gerente de la Sección de Compras<br>y Contratos (2): Para emisión de tarjetas |

## 17. INICIALES

Escriba las iniciales de quien redacta en mayúscula seguidas de dos puntos y agregue las iniciales de la persona que preparó el documento en minúscula al margen izquierdo y dos líneas por debajo de la última anotación precedente, en el original y todas las copias, salvo que se le indique lo contrario. Cuando haya dos o más redactores del memorando, escriba sus iniciales en mayúscula, separadas por un guion. Cuando una sola persona haya redactado y preparado el memorando, escriba las iniciales en mayúscula únicamente.

En caso de que el destinatario tuviese alguna razón para solicitar información adicional sobre el contenido, es conveniente escribir el teléfono del redactor en paréntesis después de las iniciales. Ejemplos:

ABC:def  
HIJ-KLM:nop  
QRS (276-1840)

La persona que revisó el memorando dentro de la oficina de origen debe firmar como constancia de verificación la copia para el archivo con sus iniciales arriba o al costado de las iniciales que estén escritas en el documento.

## 18. MEMORANDO PARA CONSTANCIA EN EL ARCHIVO

Al tomar decisiones importantes en reuniones, conversaciones telefónicas o conferencias, que no consten en un acta, estas deben registrarse en un memorando de constancia que sirve como referencia en los archivos y que se debe distribuir a todas las partes interesadas. El original o copia debe enviarse a la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) de la División de Servicios y Recursos Tecnológicos para que sea clasificado y archivado, siempre y cuando se documenten cambios en la organización, funciones, políticas, decisiones, procedimientos y transacciones esenciales. También está disponible el formulario 476, Registro de conversación y acuerdos, en la siguiente dirección electrónica:

<http://infored.acp/formularios/results.asp?search=476>

## 19. MEMORANDO DE CONSULTA Y RESPUESTA

El formulario 27, Memorando de consulta y respuesta, está designado como un memorando práctico que se utiliza para enviar información rutinaria de consulta. En este documento se coloca el acuse de recibo o una contestación escrita que regresará a quién lo envió. Está disponible en la siguiente dirección electrónica:

<http://infored.acp/formularios/results.asp?search=27>

## 20. ACUSE DE RECIBO

Se debe acusar recibo en un plazo no mayor de cinco días. Conteste toda la correspondencia interna dentro del período límite. De no contestar de inmediato, en el acuse de recibo se debe indicar el tiempo en el que se contestará. Si la oficina que envía el memorando requiere una constancia de recibo, se debe incluir una línea al final del memorando que indique quien lo recibe y la fecha. Se podrá confeccionar un sello de goma para estos efectos. Ejemplo:

Recibido por: \_\_\_\_\_ Sigla de oficina: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## 21. MEMORANDO PARA AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDAD EXTERNA

El memorando para solicitar autorización para la realización de actividades externas es un requisito que debe cumplir todo colaborador que realice o pretenda realizar actividades externas lucrativas o no, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 del Reglamento de Ética y Conducta de la Autoridad del Canal de Panamá.

Existe un modelo muy sencillo de memorando estilo proforma, para que el colaborador lo llene y envíe por los canales correspondientes.

<http://portalacp/sites/oficina-del-ad/co/coia/default.aspx>

## 22. COMENTARIOS Y ENDOSOS (MANUSCRITOS)

Internamente se usan comentarios numerados consecutivamente para responder o agregar información a memorandos u otros **comentarios y endosos anteriores**. **Pueden ser manuscritos en el original, excepto** cuando la comunicación se origine fuera de la entidad y vaya a ser devuelta al remitente, ya que en ese caso es necesario contestar con una carta. Estos comentarios y endosos se usan en lugar de una hoja de circulación. A diferencia de la mayoría de las hojas de circulación, se convierten en parte del expediente. Si uno de los varios destinatarios de un memorando decide escribir un comentario, la persona que prepara el documento debe tachar los destinatarios restantes del original y volverlos a escribir como destinatarios del comentario, agregando cualesquiera nuevos destinatarios que se requieran.

## 23. COMENTARIOS Y ENDOSOS (MECANOGRAFIADOS O IMPRESOS)

Los comentarios se escriben cuatro líneas después de las iniciales en la parte inferior del cuerpo del memorando, cuando haya suficiente espacio para empezar el endoso o comentario, seguido. De no haberlo, se comienzan y se continúan en páginas de papel bond en blanco. Estos comentarios se preparan de acuerdo con las siguientes instrucciones:

- Use papel bond blanco para los originales de todas las páginas.
- Identifique la correspondencia básica y su tema como referencia en la continuación en líneas sucesivas y al margen izquierdo, a 8 líneas de la parte superior de cada página. Use la palabra REFERENCIA y la fecha de la comunicación básica (memorando original) sigue a la identificación del autor. Para identificar el autor de un memorando, use la sigla de la oficina que le corresponde. Ejemplo:

REFERENCIA: FA, 9 de diciembre de 2016

ASUNTO: Siglas oficiales de la ACP

- Escriba la dirección en la cuarta línea después del asunto. El número de comentario se pone en paréntesis, alineado con el margen izquierdo; reemplaza a la palabra Para. El primer comentario se numera (1) y los comentarios subsiguientes se enumeran en secuencia. Cuando hay múltiples destinatarios, siga las instrucciones de la sección 7.2. de este capítulo.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- Escriba el nombre del suscriptor cuatro líneas por debajo de la última línea del comentario; escriba el título del suscriptor debajo de la firma; y escriba o coloque un sello de goma con la fecha de la firma debajo del título del suscriptor. Todos los elementos del bloque de firma se escriben alineados con el margen izquierdo.

- Deje cuatro líneas entre cada comentario/endoso.

- No comience un párrafo cerca del final de la hoja de memorando si no tiene espacio para por lo menos dos líneas más en esa misma página. No continúe un párrafo en la siguiente página si no puede llevar por lo menos dos líneas completas a esa página. No enumere los párrafos de un comentario que solo contenga uno o dos párrafos. Enumere solo si tiene tres o más párrafos.

- Enumere la página a partir de la segunda de un solo comentario/endoso con el número en paréntesis al margen izquierdo, cuatro líneas después de la línea de Asunto seguido de la palabra Página y el número de la página. Por ejemplo, la segunda y tercera página del comentario número uno se identificaría como (1) Página 2 y (1) Página 3, respectivamente. Las páginas no se enumeran en la parte inferior de la página, porque puede ponerse más de un comentario/endoso en una sola página.

Nota: No se debe usar un comentario / endoso para presentarle un documento al Administrador o al Subadministrador para su firma o aprobación, a menos que esté incluido como adjunto o parte del material de referencia de algún memorando de decisión u otro tipo de informe que se haya generado previamente y que apoye o sustente el documento que se envía.

## **25. EJEMPLOS**

En las siguientes páginas se presentan ejemplos de los formatos mencionados en este capítulo.

## EJEMPLO A

## AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

# Memorando

Fecha: 14 de marzo de 2016

Conteste a: TIST-A

Asunto: Formato del memorando

Para: Gerente ejecutivo de la División de Compras, Almacenes e Inventarios (FAA)

1. Este ejemplo ilustra el formato básico del memorando oficial que se usa para la correspondencia interna de la Autoridad del Canal. Comience al margen izquierdo dos líneas debajo del destinatario en la línea de Para. Deje una pulgada (2.54 cm) de margen izquierdo y derecho, y por lo menos una pulgada (2.54 cm) de margen inferior de la página. Escriba el texto en letra Arial 12, a espacio sencillo, con un espacio entre párrafos. No escriba a doble espacio.

2. Solo se enumeran aquellos de tres o más párrafos. No comience un párrafo cerca del final de la página si no hay espacio para, por lo menos, dos líneas.

3. Cuando se necesiten copias de información de un memorando, indique la distribución en el original y en todas las copias, salvo que se indique lo contrario. Haga un mínimo de copias de distribución, de acuerdo con la necesidad de los destinatarios.

4. Se ponen los títulos completos dentro de la organización; se usa la palabra **encargado** cuando el firmante es el titular de un puesto vacante e **interino** cuando el firmante esté relevando temporalmente en un puesto. Note que es posible que se dirijan las contestaciones a otra oficina que no es la del suscriptor.

Edwin Reina  
Gerente ejecutivo de la División de Servicios  
y Recursos Tecnológicos

Adjunto

c.  
TIST-A-ADM-100-02

10 (FAIH)  
Rev. 10-2007

## EJEMPLO B

## AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

# Memorando

Fecha: 7 de marzo de 2016

Conteste a: TIST-A

Asunto: Memorandos por turno

**Para:** Vicepresidente ejecutivo de Tecnología e Informática (TI)  
Vicepresidente ejecutivo de Recursos Humanos (RH)  
POR TURNO - DEVOLVER AL REMITENTE

1. Este ejemplo ilustra el formato para un memorando oficial dirigido a varios destinatarios por turno. En la sección 7.2 del Capítulo 3 se dan instrucciones para la colocación de la dirección en los memorandos con varios destinatarios.
2. Cuando un memorando solo contiene uno o dos párrafos, no se enumeran los mismos. Solo se enumeran los párrafos cuando son tres o más.
3. Los memorandos se escriben a espacio sencillo, aunque estos sean de un solo párrafo. El espacio no utilizado se puede usar para comentarios y endosos, si se hace necesario.

Edwin Reina  
Gerente ejecutivo de la División de Servicios  
y Recursos Tecnológicos

c.  
AD  
SA  
COIA  
TIST-A-ADM-100-02

EAC:ta (276-1840)

10 (FAIH)  
Rev. 10-2007

## EJEMPLO C

COIA, 9 de diciembre de 2016

Asunto: Segunda página y páginas subsiguientes de los memorandos

No comience un párrafo cerca del final de una página si no hay espacio para llevar por lo menos dos líneas completas a la siguiente página.

4. A partir de la segunda página en adelante use papel blanco (tipo bond). Escriba la sigla de la oficina del remitente en línea con el margen izquierdo, a ocho líneas de la parte superior de la página. Escriba o coloque la fecha en la misma línea en todas las copias, inmediatamente después de la sigla de la oficina del remitente, separada por una coma. En la siguiente línea, escriba Asunto, seguido de la descripción del tema, como aparece en la primera página.

5. Continúe con el cuerpo del memorando en la segunda línea debajo del asunto. Deje márgenes de aproximadamente una pulgada a ambos lados y al margen inferior. Enumere de la segunda página en adelante, colocando el número en el centro en la parte inferior. No use guiones en los números de página.

May Jane Coulson  
Gerente de la Sección de Coordinación  
Interinstitucional y Administrativa

c.  
TIST-A-ADM-100-02

MJC:kw (272-1405)

## EJEMPLO D

REFERENCIA: RH, 22 de marzo de 2016

ASUNTO: Formato de los comentarios y endosos a la correspondencia básica

(1) Gerente ejecutivo de la División de Compras, Almacenes e Inventarios (FAA)

En el caso de que por error no se haya calculado el espacio suficiente y el comentario/endorso se tenga que continuar en la siguiente página, se repite el número y se escribe Página con el número correspondiente de la página, tal como se muestra en líneas a continuación: Ejemplo:

(1) Gerente ejecutivo de la División de Compras, Almacenes e Inventarios (FAA)  
Página dos

May Jane Coulson  
Gerente de la Sección de Coordinación  
Interinstitucional y Administrativa  
24 de marzo de 2016

Adjunto: Manual de correspondencia

MJC:kw (272-1405)

(2) Gerente ejecutivo de la División de Compras, Almacenes e Inventarios (FAA)  
Por intermedio de: Gerente de la Sección de Coordinación Interinstitucional  
y Administrativa (COIA)

Este anexo ilustra el formato de los comentarios/endorso continuos. En este caso la correspondencia básica fue un memorando fechado el 22 de marzo de 2016. Cuando se haya concluido la acción, estos se archivarán con el memorando con la fecha de la correspondencia básica.

Esteban Sáenz  
Vicepresidente ejecutivo de Operaciones  
27 de marzo de 2013

ES:eb (272-3393)

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## EJEMPLO E

## AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

# Memorando

Fecha: 22 de marzo de 2016

Conteste a: TIST-A

Asunto: Memorandos por intermedio de

**Para:** Gerente ejecutivo de la División de Compras, Almacenes e Inventarios (FAA)  
Por intermedio de: Gerente de la Sección de Administración de Servicios Tecnológicos (TIST)  
Gerente ejecutivo de la División de Servicios y Recursos Tecnológicos (TIS)

**REFERENCIA:** Contrato No. ACP-2207-11-509

Cuando un memorando es dirigido a un destinatario por intermedio de otros, siga los procedimientos en cuanto a colocación de las secciones 7.1 y 7.2 que anteceden. Comience con las palabras Por intermedio de en línea con el título del destinatario que sigue a la palabra Para. El destinatario por intermediario debe tachar su título con una línea, poner sus iniciales y la fecha al lado, y remitir el original de la comunicación al siguiente funcionario de la lista (la secuencia es de arriba hacia abajo).

En el caso de ser necesaria una línea de referencia, esta puede incluirse en la posición debajo de las líneas de destinatario, dos líneas por debajo. Se coloca la palabra referencia en mayúscula cerrada, en negrita y subrayada, de manera que sobresalga para búsquedas, referencias rápidas y archivo.

E. Ariel Camargo  
Supervisor de la Unidad de Digitalización  
de Información y Archivos

c.  
ADM-140-01

EAC:ta (276-1840)

10 (FAIH)  
Rev. 10-2007

## EJEMPLO F

## AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

# Memorando

Fecha: 22 de marzo de 2016  
Conteste a: TIST-A  
Asunto: Formato del memorando  
**Para:** Constancia para el archivo

Cuando se tomen decisiones en reuniones importantes, conversaciones telefónicas o conferencias, que no consten en un acta formal, estas deben registrarse en un memorando para constancia, que sirve de referencia en los archivos.

Se deben distribuir copias de este memorando a todas las partes interesadas. El original o copia, siempre y cuando se documenten cambios en la organización, funciones, políticas, decisiones, procedimientos y transacciones esenciales de la entidad, se envía a la unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) de la división de Servicios de Recursos Tecnológicos de la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología e Informática para ser clasificado y archivado debidamente.

E. Ariel Camargo  
Supervisor de la Unidad de Digitalización  
de Información y Archivos

c.  
TIST-A

EAC:ta (276-1840)

10 (FAIH)  
Rev. 10-2007

**EJEMPLO G**

**AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ**

# Memorando

Fecha: 10 de agosto de 2015  
Conteste a: COIA  
Asunto: Asuntos para aprobación del Administrador  
Para: Administrador  
Por intermedio de: Subadministrador  
Vicepresidente correspondiente

Este tipo de memorando es para solicitar la aprobación directa del Administrador, por ejemplo, para: renovación de membresía, nombramientos de supervisores / gerentes en puestos permanentes.

En el cuerpo de este memorando se debe presentar un resumen de antecedentes y calificaciones de la persona a ser nombrada o los antecedentes, objetivos, costos para membresías, así como cualquier otra información que sea necesaria para que el Administrador pueda tomar su decisión.

APROBADO \_\_\_\_\_  
NO APROBADO \_\_\_\_\_

May Jane Coulson  
Gerente de Coordinación  
Interinstitucional y Administrativa  
Vicepresidencia de Gestión Corporativa

Jorge L. Quijano  
Administrador  
Fecha: \_\_\_\_\_

Adjunto: Lo indicado

## EJEMPLO H

## AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

## Memorando

Fecha: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Conteste a: (Sigla de la unidad donde labora el colaborador)

Asunto: Solicitud de autorización para realizar actividad externa

Para: Vicepresidente de Gestión Corporativa y Funcionario de Ética  
Por intermedio de: (Supervisor inmediato, gerente de sección, gerente ejecutivo de división, vicepresidente)

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Reglamento de Ética y Conducta de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), solicito su autorización para realizar una actividad externa a mis funciones en la ACP como (describir actividad a realizar) en la empresa (nombre de la empresa para la cual trabajará o si será a título personal). Esta actividad externa la estaré realizando los días (días en que estará realizando la actividad) en horario de (horas en las que realizará la actividad), por espacio de (periodo de tiempo definido por el cual estará realizando la actividad – si aplica o indefinido si es el caso) a partir del (fecha en que empezará a realizar la actividad).

2. Actualmente me desempeño como (puesto actual del trabajador y grado), grado (NM-MG-) en la (división y departamento donde trabaja). Mis funciones consisten en (explicar brevemente las funciones, una o dos oraciones máximo).

3. La actividad para la cual solicito su autorización será realizada fuera de mis horas de trabajo en la ACP y es ajena a mis funciones en esta institución, por lo que de ninguna forma interferirá con mi desempeño y responsabilidades, ni con el horario de trabajo que tengo asignado.

4. Para mayor información, estoy disponible en el teléfono (colocar teléfono del trabajador) y correo electrónico (colocar correo electrónico del trabajador, si tiene).

Nombre del trabajador  
IP-(número de IP)  
(Unidad donde trabaja)

10 (FAIH)  
Rev. 10-2007

## CAPÍTULO 4

### DIRECTRICES DEL ADMINISTRADOR

#### 1. PROPÓSITO

Establecer procedimientos uniformes para formular, redactar, circular para revisión, emitir, distribuir y verificar la exactitud de la declaración formal de directrices emitidas por el Administrador. Las directrices pueden ser temporales o permanentes y sirven para implementar un acuerdo, ley o reglamento, o para establecer los procedimientos reglamentarios de operación de la entidad.

#### 2. RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO

Los vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes y jefes de oficinas principales tienen la responsabilidad de hacer que se cumplan estos procedimientos. La Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) debe revisar los documentos recibidos, para asegurarse de que cumplan con estos procedimientos, antes de enviarlos al Administrador.

#### 3. FORMULACIÓN Y REDACCIÓN

La formulación y redacción de una Directriz del Administrador puede iniciarse a cualquier nivel de la organización. El vicepresidente ejecutivo, vicepresidente o jefe de oficina principal debe enviar un borrador al Administrador por intermedio de COIA, en donde se le asignará un número de control y se determinará la coordinación necesaria. Todas las directrices del Administrador, sin distinción del tema, se deben coordinar con la Vicepresidencia de Asesoría Jurídica (AJ), para su revisión legal y con el gerente ejecutivo de la División de Relaciones con la Gente (RHR), para que se determine si estas se deben consultar o negociar con los representantes exclusivos de los sindicatos.

#### 4. FORMATO

Las directrices del Administrador se deben preparar en papel membrete de la Oficina del Administrador y, por lo general, llevarán el formato que se describe a continuación. (Véase el ejemplo al final del capítulo).

- **Fecha.** Se escribe la palabra “FECHA” en mayúscula cerrada. La fecha se puede colocar con un sello de goma al momento de la firma del Administrador.

- **Destinatario(s).** Se escribe la palabra “PARA”: en mayúscula cerrada seguida de los funcionarios a quienes va dirigida la directriz.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- **Número de la directriz.** La Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa le asignará un número de directriz, que incluye la sigla del emisor (ejemplo, AD); el año de emisión (ejemplo, 2014); un número en serie para la declaración en particular (por ejemplo 001). Por lo tanto, la primera publicación de una directriz del Administrador en el año 2017 sería la Directriz Número AD-2017-001.

- **Fecha de entrada en vigor.** La fecha en que la directriz entra en vigor.

- **Asunto:** Descripción del tema de la directriz.

- **Exposición de motivos.** Explicación concisa del objetivo, propósito o razón en que se fundamenta la directriz. Si la directriz deroga o corrige una anterior, se debe citar la directriz anterior.

- **Fundamento legal.** Explicación o referencia del marco jurídico, reglamentos, manuales, instructivos o directrices previas relacionadas con el tema sobre el cual tratará la presente directriz.

- **Directriz.** Explicación clara y evidente de la instrucción que se emite.

- **Fecha de vencimiento.** La fecha en que la directriz vence o la fecha hasta la que se desea que continúe en vigencia hasta que sea revocada o enmendada. La declaración de directrices se puede volver a emitir periódicamente.

## 5. DISTRIBUCIÓN

Le corresponde a COIA determinar el tipo de distribución de las directrices del Administrador (v. gr., General, A, B o C u otro tipo de distribución) y se encargará de la reproducción y distribución de las directrices del Administrador por medio de la coordinación con el Equipo de Correos (COIC).

## 6. INFORMACIÓN

Para información adicional sobre el procedimiento de emisión de directrices, comuníquese con COIA al teléfono 272-1405.

## 7. EJEMPLO

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## EJEMPLO A



CANAL DE PANAMÁ

FECHA: 1 de mayo de 2013

PARA: Vicepresidentes Ejecutivos, Vicepresidentes, Gerentes Ejecutivos, Gerentes y Supervisores

1. NÚMERO DE DIRECTRIZ: AD-2013-042. FECHA DE VIGENCIA: 1 de mayo de 20133. ASUNTO: Comité Técnico para la Evaluación de solicitudes de Uso de Bienes de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP)

4. EXPOSICIÓN DE MOTIVO: El propósito de esta directriz es establecer el equipo que integrará el Comité Técnico para la Evaluación de solicitudes de Uso de Bienes de la ACP. Este Comité tiene por objetivo hacer las evaluaciones de las solicitudes que hagan terceros a la ACP para alquilar o usufructuar comercialmente en concesión o arrendamiento, o para usar a título gratuito mediante convenios o autorizaciones de uso estructuras, edificaciones, terrenos o espejos de agua en áreas patrimoniales de la ACP y en áreas bajo su administración privativa desde el punto de vista operacional, técnico, ambiental y social.

5. DIRECTRIZ:

a. Las responsabilidades asignadas al Comité son:

- (1) Revisar las solicitudes recibidas.
- (2) Analizar si las solicitudes están permitidas por el Plan de Usos de Suelos de la ACP.
- (3) Establecer/desarrollar los requisitos que impone la ACP y recomendar las condiciones que se deben incluir en el contrato que prepare la sección de Comercialización de la división de Administración Financiera y Riesgos (FAFB).
- (4) En caso de estar permitidas, y luego de ser evaluadas por el Comité, recomendar a FAFB que gestione las tarifas y contratos que sean pertinentes. La recomendación debe incluir todas las consideraciones necesarias para salvaguardar los mejores intereses de la ACP.

b. Los integrantes del Comité serán responsables de coordinar las solicitudes recibidas dentro de sus respectivas vicepresidencias, con base en su área de experiencia y funcionalidad, para determinar su viabilidad respecto al Plan de Usos de Suelos y al funcionamiento del Canal. Además, deberán discutir y deliberar en grupo para emitir un informe de determinación técnica documentada y fundamentada sobre la viabilidad de las solicitudes con respecto al Plan de Uso de Suelos. También se encargarán de proponer las condiciones correspondientes, así como recomendar cambios al Plan de Usos de Suelo para incorporar nuevas actividades, cuando así se determine necesario.

## ANEXO A

DIRECTRIZ: AD-2013-04

FECHA: 1 de mayo de 2013

ASUNTO: Comité Técnico para la Evaluación de solicitudes de Uso de Bienes de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP)

c. El Comité estará conformado de la siguiente manera:

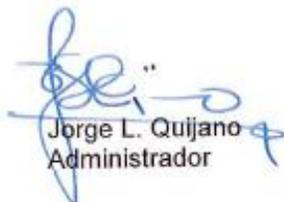
Abdiel Pérez, gerente ejecutivo de Esclusas y Mantenimiento de Instalaciones (OP)  
Alberto Bourdett, especialista en Protección Ambiental (EA)  
Daniel Ulloa, gerente de Ingeniería Civil (IA)  
Peter Pusztai, gerente de Adiestramiento Marítimo (RH)  
Eric Martínez, gerente ejecutivo de Administración Financiera y de Riesgos (FA)  
Patricia Alvarado, gerente de Gestión de Riesgos (FA)  
Walter Luchsinger, especialista en Precios y Peajes (ME)  
Marlene de Fábrega, abogada (AJ)  
Boris Moreno, gerente de Infraestructura y Operaciones Tecnológicas (TI)  
Sergio Cedeño, gerente de Infraestructura de Redes (TI)  
Daniel Véliz, unidad de Administración de Tierras, Vicepresidencia de Gestión Corporativa (CO), quien ejerce las funciones de secretario del Comité

d. El Comité deberá velar por el estricto cumplimiento del Plan de Usos de Suelo de la ACP y de los Acuerdos 102 y 103 de la Junta Directiva de la ACP, por medio de los cuales se aprueban el Reglamento de Uso de los Bienes Patrimoniales de los Bienes Administrados por la ACP y el Reglamento de Uso de Aguas bajo Administración Privativa de la ACP y de Extracción y Uso de Aguas de la Cuenca Hidrográfica del Canal.

e. Las reuniones del Comité se realizarán cuando éstas sean convocadas por el equipo de Administración de Tierras, según las solicitudes que se reciban. La Secretaría del Comité la ejercerá la unidad de Administración de Tierras de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa. Las solicitudes para arriendo, uso y concesión comercial de bienes de la ACP deberán ser canalizadas hacia y recibidas por la sección de Comercialización, la cual las analizará y remitirá al Comité para su evaluación y recomendación. La sección de Comercialización será el punto de contacto y responsable de la gestión con clientes comerciales que soliciten o tengan contratos de arrendamiento o concesión de bienes de la ACP.

Esta directriz reemplaza la directriz AD-2013-03 del 3 de abril de 2013.

6. FECHA DE VENCIMIENTO: indefinida



Jorge L. Quijano  
Administrador

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## CAPÍTULO 5

### MEMORANDOS DE DECISIÓN

#### 1. PROPÓSITO

Este capítulo establece los procedimientos para preparar los memorandos de decisión, los cuales se circulan entre vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes para firmar acuerdos sobre temas o propuestas de un tema en particular para después enviarlos al Administrador y Subadministrador para aprobación y recomendaciones.

#### 2. RESPONSABILIDAD DEL CUMPLIMIENTO

Los vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes tienen la responsabilidad de hacer que se cumplan los procedimientos para la preparación de los memorandos de acuerdo de los vicepresidentes. La Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) revisará todos los documentos antes de enviarlos al Subadministrador y, finalmente, al Administrador.

#### 3. OFICIAL EMISOR DEL DOCUMENTO

El oficial emisor o funcionario que envía el memorando de decisión al Administrador es el vicepresidente ejecutivo o vicepresidente que tiene la responsabilidad principal en el área de actividad o procedimientos al cual se refiere el memorando.

#### 4. COORDINACIÓN

Antes de enviar el memorando de decisión al Administrador, el oficial emisor o su designado debe obtener la autorización o las observaciones tanto de los vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes y oficinas principales que tengan un interés sustancial o responsabilidad en el asunto, así como la del Subadministrador.

Al recibir las observaciones, el oficial emisor o su designado deben evaluar y concertar las opiniones opuestas, antes de enviar un resumen con sus recomendaciones al Administrador o al Subadministrador. Si las opiniones opuestas no se pueden concertar dentro de un período razonable, se indicará el desacuerdo del funcionario en oposición en el resumen y la declaración del desacuerdo se incluirá entre los documentos de sustentación. No es necesario resumir la correspondencia rutinaria ni aquella que se explica por sí sola al enviarla para la firma o aprobación.

## 5. ESPACIOS PARA ACUERDOS Y DESACUERDOS

En el formato de los memorandos de decisión deben dejarse espacios para que los funcionarios indiquen si están de acuerdo o si no están de acuerdo. Los funcionarios deben indicar si están de acuerdo o si no están de acuerdo, colocando sus firmas o iniciales en el espacio provisto para tal fin en el resumen cuando el documento sea enviado por intermedio suyo al Administrador o al Subadministrador. Los documentos que se envíen para la decisión del Administrador deben circular por intermedio del Subadministrador, quien agregará sus observaciones cuando lo estime conveniente, por lo que siempre se deberá incluir un espacio para la aprobación o desaprobación del Subadministrador.

Cuando se envíe correspondencia rutinaria o aquella que se explica por sí sola sin incluir observaciones, los funcionarios indicarán si están de acuerdo, colocando sus firmas o iniciales en la parte inferior de la copia oficial de archivo o a un lado de la sigla de su oficina o del título de su puesto, como los destinatarios de un memorando en la línea que lee “Por intermedio de”.

Cuando se reciba un memorando de decisión y el funcionario no esté de acuerdo con su proposición, este deberá colocar su firma o iniciales en la columna de “No estoy de acuerdo” e incluir una sustentación escrita del motivo de su desacuerdo en una hoja blanca como adjunto.

## 6. PAPELERÍA

Los memorandos de decisión se preparan en papel blanco para destinatarios internos, como se muestra en el anexo A. Si el resumen será enviado a personas fuera de la ACP, el memorando se imprimirá en papel membretado.

Es preferible que el memorando conste de una sola página, pero si es indispensable incluir una segunda página, prepárela como lo haría con la segunda página de un memorando (véase el capítulo 3). En casos inusuales en los que el asunto requiera de una explicación extensa o un detalle de justificación que pudiera alargar el documento a más de dos páginas, resume solamente los puntos más importantes e incluya la explicación o los detalles de justificación en un documento adjunto, debidamente separado con un indicador y listado entre las referencias.

## 7. CONTENIDO

El memorando de decisión debe incluir lo siguiente:

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- **Fecha.** Impresa o sellada a una pulgada, aproximadamente, del margen superior (como en la sexta línea), contra el margen izquierdo (los márgenes derecho e izquierdo deben ser de una pulgada; el margen inferior debe ser por lo menos de una pulgada). Estas medidas son recomendadas por efectos de estética visual en los membretes preimpresos de la ACP.
- **Asunto.** Título del memorando que consta de una breve descripción del tema.
- **Referencias.** Identificación concisa de los adjuntos separados por indicadores, incluidas sus fechas. Enumere solamente los adjuntos pertinentes que acompañan el resumen. Este punto es opcional y puede ser obviado.
- **Antecedentes.** Es una descripción específica del problema, y, además, se debe incluir un resumen de la política o procedimientos previos que guarden relación con la presentación del tema del memorando de decisión.
- **Argumento.** Descripción de los hechos que guardan relación actual con la presentación, las alternativas, los desacuerdos, si los hay, y las conclusiones que no se hayan establecido como parte de las medidas recomendadas.
- **Recomendaciones.** Si las recomendaciones necesarias o aplicables al tema requieren la firma de otro documento, este debe acompañar el resumen en formato final o algunas veces en borrador. Si en este caso existiera una recomendación alterna, incluya un documento alterno.
- **Firma.** La firma y el título del emisor se deben colocar en la misma posición que en una carta oficial.
- **Aprobado o desaprobado.** Para este bloque se debe circular una de las dos palabras con tinta para indicar la decisión del Administrador. Se emplea siempre que la recomendación requiera algo más que la firma del documento que la acompaña.

Deje el espacio para la firma y el título del Administrador o del Subadministrador y la fecha. (Véase el ejemplo A).

- **Coordinación.** Lista con los títulos de los funcionarios, incluido el Subadministrador, con quienes se coordinó el tema, del lado izquierdo, junto con los espacios para las firmas de acuerdo y desacuerdo al lado derecho de la hoja.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- **Disposición final.** Por norma general, cuando el Administrador aprueba o desaprueba un memorando de decisión, el original, incluidos todos los adjuntos o comentarios deben regresar al vicepresidente ejecutivo o vicepresidente que lo originó. Sin embargo, se pueden dar excepciones en donde se indiquen otras instrucciones en este bloque, y en cuyo caso se le envía a la oficina responsable de tomar la siguiente acción.

El texto del párrafo de cierre de los memorandos de decisión que se preparan para el retiro de la propiedad del inventario de la ACP, y que se envían para la aprobación del Administrador, deberán devolverse al vicepresidente ejecutivo o vicepresidente que propone el retiro y enviar copias a la División de Contabilidad (FAC) y a la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA), que se asegurará de incluir el retiro de esta propiedad en el informe mensual del Administrador a la Junta Directiva.

## 8. PRESENTACIÓN

Al preparar un memorando de decisión para enviarlo al Administrador o al Subadministrador, ordene los documentos en un portafolio o carpeta, pero sin colocar sujetadores de papel o grapas que requieran perforar las hojas.

Cuando los oficiales coordinadores hagan observaciones, ya sea que estén de acuerdo o en desacuerdo, estas se colocarán en la página que antecede al memorando durante la fase de coordinación. Una vez que los comentarios hayan sido evaluados de conformidad con la sección 4 de este capítulo, cualquier otra nota o comentario de desacuerdo existente u observación que deba ser enviada se separará con indicadores y se incluirá entre los documentos de sustentación.

Si existe algún memorando o carta de origen, se coloca detrás de la respuesta y el resto de la documentación se arregla en orden cronológico junto con los documentos a los cuales se hace referencia en el resumen, debidamente separados con indicadores. El indicador A será el primero, seguido del B, etc. Fije los indicadores sobre páginas en blanco en el lado exterior derecho y debajo coloque los documentos indicados. Coloque los indicadores uno debajo del otro hacia la parte exterior de las páginas, de manera que el último indicador quede en el borde inferior de la página o cerca del mismo y se puedan leer claramente en su orden.

En caso de que haya adjuntos, estos le siguen a las cartas, memorandos o directrices para la firma. Adhiera una etiqueta que lea “Para la firma del Administrador” o “Para la firma del Subadministrador” en la parte inferior del documento que se debe firmar.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Las copias restantes de la correspondencia que requiera firma seguirán este orden:

Copias de cortesía, de existir alguna, con sus respectivos adjuntos;

- Copias para la distribución dentro de la ACP con sus respectivos adjuntos, incluido el resumen, de ser requerido; y
- Copia para el archivo oficial con sus respectivos adjuntos.

## 9. ENVÍO

Envíe los documentos para la toma de decisión del Administrador o del Subadministrador por intermedio de aquellos ejecutivos responsables de la coordinación en su respectivo orden adjuntando la hoja de trámite “Movimiento de Documentos” (formulario 486) al inicio del paquete.

## 10. ARCHIVO

La Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) de la Vicepresidencia Ejecutiva de Tecnología e Informática es la sede oficial de los archivos de toda la correspondencia de la Oficina del Administrador, salvo la correspondencia restringida que se mantiene en la biblioteca de documentos clasificados por confidencialidad. Todas las copias oficiales de archivo (incluidas las copias de originales de correspondencia recibida y documentos de sustentación) se envían a TIST-A tan pronto se hayan tomado todas las acciones requeridas.

## 11. EJEMPLOS

Se incluyen ejemplos de un memorando de decisión y de una nota de desacuerdo con relación a un memorando de decisión.

## EJEMPLO A

## MEMORANDO DE DECISIÓN

29 de marzo de 2016

**ASUNTO:** Manual de correspondencia de la ACP

**REFERENCIAS:**

- A. Capítulo 3 – Memorandos y comentarios
- B. Capítulo 4 – Directrices del Administrador
- C. Capítulo 5 – Memorandos de decisión

**ANTECEDENTES:** Los antecedentes presentan una descripción específica del problema, si aún después de citar las referencias el tema no está claro. También se debe incluir un resumen de la política o procedimientos previos que guarden relación con la presentación del tema del memorando de decisión.

**ARGUMENTO:** Descripción de los hechos que guardan relación actual con la presentación, las alternativas, los desacuerdos, si los hay, y las conclusiones que no se hayan establecido como parte de las medidas recomendadas.

**RECOMENDACIONES:** Si las recomendaciones necesarias o aplicables al tema requieren la firma de otro documento, este debe acompañar el resumen en formato final o, algunas veces en borrador. Si en este caso existiera una recomendación alterna, incluya un documento alterno.

**APROBADO** \_\_\_\_\_  
**NO APROBADO** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Francisco Loaiza  
 Vicepresidente ejecutivo de Recursos  
 Humanos

\_\_\_\_\_  
 Jorge L. Quijano  
 Administrador  
 Fecha: \_\_\_\_\_

**COORDINACIÓN ENTRE OFICIALES:****ESTOY DE ACUERDO:**

Vicepresidente de Gestión Corporativa

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Asesor jurídico

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Subadministrador

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
 Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**DISPOSICIÓN FINAL:** Remitir a la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa.

## EJEMPLO A - continúa

**DISPOSICIÓN FINAL:** Existen tres maneras de presentar el bloque de disposición final en los memorandos de decisión:

a. Memorandos de decisión rutinarios: Por norma general, al aprobarse o desaprobarse el memorando de decisión por parte del Administrador, el original (incluidos todos los adjuntos o comentarios) debe regresar al vicepresidente ejecutivo o vicepresidente que originó el memorando de decisión.

Ejemplo: “Remitir al vicepresidente de (aquí se colocaría la vicepresidencia que originó el memorando de decisión).

b. Inventarios de la ACP: Para los memorandos de decisión concernientes a retiros de los inventarios de la ACP de cualquier bien o equipo, se debe colocar el siguiente bloque.

Ejemplo: “Remitir al vicepresidente de (aquí iría la vicepresidencia que originó el memorando de decisión) y enviar una copia del memorando de decisión aprobado/no aprobado a la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA), que se asegurará de que la propiedad dispuesta sea incluida en el informe mensual del Administrador a la Junta Directiva”.

c. Excepciones: Se pueden dar excepciones en donde se indiquen otras instrucciones en este bloque, y en cuyo caso se le envía a la oficina responsable de tomar la acción que continúa el proceso.

Ejemplo: “Remitir a la División de Compras, Almacenes e Inventarios para iniciar la licitación”.

## EJEMPLO B

ADJUNTO PARA: Vicepresidencia de Gestión Corporativa  
ASUNTO: DESACUERDO – Documentación para el Memorando de  
decisión

Este ejemplo muestra una observación sobre un resumen de desacuerdo de uno de los vicepresidentes en referencia al “Memorando de decisión” básico.

Cuando un vicepresidente no esté de acuerdo con las recomendaciones señaladas en un memorando de decisión, debe firmar en el espacio de “Desacuerdo” y explicar las razones de su desacuerdo con una observación igual a esta.

El funcionario que esté de acuerdo con las recomendaciones tal vez prefiera escribir una observación (por ejemplo, para ofrecer más sustentación o agregar otra recomendación), además de firmar en el espacio de “Acuerdo” en el resumen. Este formato es conveniente para ambas observaciones, ya sea en acuerdo o desacuerdo.

Francisco Loaiza  
Vicepresidente ejecutivo de Recursos  
Humanos  
16 de febrero de 2016

## CAPÍTULO 6

### DOCUMENTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

#### 1. DESCRIPCIÓN

Estos documentos se preparan para proporcionar o complementar información a la Junta Directiva, para solicitar aprobación para la contratación de servicios, para modificar reglamentos, etc. Deben redactarse en el formato de Memorandos del Administrador. Le corresponde al Administrador remitir información, documentos, informes, solicitudes a la Junta Directiva, por lo que las vicepresidencias y oficinas principales deben dirigir los borradores de dichos documentos a la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) para su revisión e impresión final.

#### 2. PAPELERÍA

Utilice papel membretado de la Oficina del Administrador para la primera página si el documento a la Junta Directiva es firmado por el Administrador, de lo contrario utilice el papel membretado regular. Utilice papel blanco para las páginas subsiguientes, pero que sea de la misma calidad que la del papel membretado.

#### 3. FORMATO

A los documentos dirigidos a la Junta Directiva no se les debe poner la fecha, la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) fechará los documentos una vez sean firmados por el Administrador o Subadministrador, según sea el caso. Se deben seguir las siguientes pautas en su formato y presentación:

- **Márgenes.** Deje aproximadamente una pulgada para el margen izquierdo, una pulgada para el margen derecho y una pulgada para el margen inferior de la página.
- **Párrafos.** El texto del documento de la Junta Directiva debe comenzar tres líneas debajo de la última línea de “asunto”, contra el margen izquierdo. Si el documento contiene más de dos párrafos, debe enumerarlos.
- **Firma.** Escriba el nombre del Administrador por lo menos cuatro líneas debajo de la última línea del texto del documento, contra el margen izquierdo. Escriba el título en la siguiente línea, alineado con el nombre.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- **Adjuntos.** Si el documento tiene adjuntos, identifíquelos en el texto de los documentos para la Junta Directiva. Escriba la palabra “Adjunto” o “Adjuntos” contra el margen izquierdo, dos líneas debajo del título del firmante.
- **Numeración de páginas.** La primera página no se enumera. Las páginas subsiguientes se deben enumerar colocando el número en el centro inferior, aproximadamente una pulgada antes del borde de la hoja, sin guiones, puntos o paréntesis.

#### **4. ENVÍO**

Cuando los documentos estén destinados a un comité específico de la Junta Directiva, se deben dirigir a ese comité en particular. Ejemplo: “Comité de Finanzas”.

#### **5. INFORMACIÓN**

Si tiene alguna pregunta sobre la preparación de los documentos para la Junta Directiva, consulte con la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) al teléfono 272-1405.

#### **6. EJEMPLOS**

Véanse ejemplos en las páginas siguientes.

**EJEMPLO A**

(Fechar una vez firmado)

PARA: Directores de la Junta Directiva

ASUNTO: Formato para los documentos que se envían a la Junta Directiva

1. Este es el formato que se debe utilizar para los documentos que van a presentarse a la Junta Directiva.
2. Las presentaciones a la Junta Directiva preparadas por las vicepresidencias ejecutivas o vicepresidencias para el Administrador deben enviarse por intermedio de la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA), por lo menos cuatro semanas antes de la reunión de la Junta Directiva para que, si son aprobadas, puedan enviarse a la Secretaría de la Junta Directiva dos semanas antes de la reunión. Utilice lenguaje sencillo y evite la terminología técnica en la medida de lo posible.
3. Al comienzo de los documentos que requieran la decisión de la Junta Directiva, incluidos los documentos sobre proyectos continuos, agregue un resumen que contenga información de fondo relevante, como por ejemplo, los fondos utilizados o propuestos para su utilización en la propuesta actual y el rendimiento del presupuesto para absorber los gastos propuestos. El resumen debe ser breve, pero lo suficientemente completo como para permitir que los miembros de la Junta Directiva comprendan el problema. Si la presentación de la información de fondo es extensa debido a la complejidad del tema, refiérase a ella en el documento y preséntela como un adjunto. Se debe presentar la información de fondo en cada documento que requiera la toma de decisión de la Junta, sin importar si esta ha sido incluida en documentos previos sobre el asunto en reuniones anteriores.
4. Luego de la información básica de fondo en un documento que requiera una decisión de la Junta, sigue un intercambio de conceptos. Desarrolle el debate de cualquier forma que facilite la comprensión de los hechos y las conclusiones. De aplicarse el caso, incluya los siguientes puntos, aunque no necesariamente en el mismo orden:

## EJEMPLO A-1 - continúa

(Fechar una vez firmado.)

ASUNTO: Formato para los documentos que se envían a la Junta Directiva

- a. Razonamiento sobre las medidas necesarias y la urgencia.
  - b. Alternativas consideradas y razones para su rechazo.
  - c. Fundamento legal de la medida recomendada y otras implicaciones legales, si existieran.
  - d. Implicaciones políticas, si existieran, incluidos los efectos sobre el país, el público y en general, etc.
  - e. El efecto sobre la posición financiera de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), incluidos los resultados de un análisis económico (muestre los datos complementarios en un adjunto). Presente el programa de obligaciones y desembolsos con cada documento en donde se soliciten fondos de capital para la toma de decisión de la Junta Directiva.
  - f. El efecto sobre las operaciones de la ACP.
  - g. Los esfuerzos de coordinación con las partes interesadas.
5. Concluya los documentos que requieran la toma de decisión de la Junta Directiva con las recomendaciones del Administrador a la Junta Directiva.
6. Los informes para la Junta Directiva que no requieran una decisión difieren mucho como para poder especificar el método de desarrollo, por lo que solo se requiere que sean lógicos y entendibles. Si el informe contiene más de dos párrafos, enumérelos según indicaciones en la sección 3 de este capítulo. Cuando un informe abarque más de un asunto, subraye los títulos al inicio del párrafo que introduce cada asunto.

Jorge L. Quijano  
Administrador

Adjunto

## CAPÍTULO 7

### AGENDAS U ÓRDENES DEL DÍA

#### 1. DESCRIPCIÓN

La agenda de una reunión es la lista de los temas o asuntos que se han de discutir; es el orden del día. Se recomienda que la agenda u orden del día circule entre los miembros por lo menos entre cinco a ocho días antes de la reunión. De esta manera, los participantes tendrán la oportunidad de saber los asuntos que se tratarán en la reunión y podrán llevar información y los documentos necesarios o preparar y circular mociones, informes, resoluciones, etc., para presentarlos oportunamente.

#### 2. PROPÓSITO

Las agendas de la ACP se preparan primordialmente para las reuniones de la Junta Directiva con sus diferentes Comités y para las reuniones ordinarias o extraordinarias celebradas con otras instituciones gubernamentales o privadas, tales como la Autoridad Marítima de Panamá (AMP) o el Ministerio del Ambiente, entre otros.

#### 3. PRESENTACIÓN

La agenda u orden del día se prepara en papel membretado; se escribe primeramente el título (Agenda u Orden del Día) seguido por los puntos que se tratarán a doble espacio. Si un punto tiene divisiones, estas se presentan a espacio sencillo.

#### 4. EJEMPLO

A continuación presentamos un ejemplo de agenda u orden del día.99

## **EJEMPLO**

### AGENDA

1. Verificación del cuórum.
2. Lectura del acta de la reunión anterior celebrada el día 15 de abril del 2013.
3. Aprobación del acta.
4. Informe del presidente del comité
5. Informe del comité sobre los cambios en el presupuesto vigente.
6. Lo que propongan los miembros o funcionarios.

## CAPÍTULO 8

### ACTAS

#### 1. PROPÓSITO

Las actas documentan los temas que fueron tratados en una reunión en la que se ha hecho algún acuerdo o se han dictado resoluciones. La persona que actúa como secretario en la reunión prepara un borrador o minuta, luego organiza los datos adecuadamente y prepara un acta.

#### 2. FORMATO

Las actas, como su nombre lo indica, son reproducciones exactas de reuniones, se presentan en papel 8 1/2" x 11" u 8 1/2" x 14". Aún en las reuniones en que se utilice una grabadora, el secretario debe tomar apuntes de todo lo que se dice y sucede. Las actas deben incluir:

##### Introducción

- Apertura
- Asistencia
- Informe de la presidencia
- Propositiones
- Nombramientos
- Acuerdos
- Clausura

#### 3. RECOMENDACIONES PARA LA PREPARACIÓN DEL ACTA

Algunas recomendaciones para el secretario al preparar el acta:

- Siga las normas que se aplican a los manuscritos, en cuanto a título, márgenes, párrafos, enumeración, etc.
- Incluya el nombre del documento (ACTA DE LA REUNIÓN...) y del grupo que se reúne (comité, asociación, etc.), además de la fecha, lugar y hora de la reunión, junto a la lista de los miembros presentes y ausentes, en orden alfabético, a espacio sencillo y en forma tabulada.
- Si hay una segunda página o más, debe llevar el encabezamiento con la información de la primera página.

Acta de la reunión  
Número de página  
Fecha

- Incluya en su parte final la hora en que terminó la reunión. Debe llevar la firma del secretario y de los responsables del acta.

#### 4. EJEMPLO

Véase ejemplo de un acta de reunión en la siguiente página.

## EJEMPLO

### ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO DE PANAMÁ

En la ciudad de Panamá, a las 6:00 p.m. del día 29 de septiembre de 2009, se reunió la Comisión de Representantes del Distrito de Panamá para celebrar sesión ordinaria. Presidió la sesión el presidente, señor Juan Carlos Rivera, y actuó de secretaria, la que suscribe.

#### ASISTENCIA

La secretaria anotó la asistencia de los señores LUIS SEGURA, PEDRO POMARES, MANUEL REYES, CARLOS MARÍN, RICARDO ESCALONA Y ERASMO SUCRE, y luego dio lectura al acta de la sesión anterior, la cual fue aprobada por unanimidad.

#### INFORME DE LA PRESIDENCIA

El presidente informa a sus compañeros que, con motivo de la proximidad de la celebración de las Fiestas Patrias, se nombrará una comisión para que se encargue de organizar los actos con los cuales se honrará la Patria. El presidente pide cinco personas voluntarias para formar esta comisión.

#### PROPOSICIÓN

El señor ERASMO SUCRE propone que la comisión esté formada por cinco personas. El señor PEDRO POMARES, propone que la comisión esté formada por todos los presentes, ya que hay mucho trabajo por hacer, si se desea que las festividades queden bien. Por ejemplo, hay que adornar la ciudad, agasajar a los Soldados de la Independencia, efectuar actos deportivos, misas, desfiles, cabalgatas, cine para niños, etc., y para todo esto es necesario que trabaje un personal más numeroso.

Sometida a votación las proposiciones, obtiene la mayoría de votos la presentada por el señor PEDRO POMARES.

#### ACUERDO

Con los presentes se acuerda destinar la cantidad de DIEZ MIL BALBOAS CON 00/100 para cubrir los gastos de dicha celebración.

## **EJEMPLO - continúa**

Acta de la reunión de la Comisión de Representantes del Distrito de Panamá

Página 2

29 de septiembre de 2009

### CLAUSURA

No habiendo otro asunto que tratar, el presidente clausuró la sesión a las 8:30 p.m. y la secretaria levantó la presente acta que suscriben ambos.

---

SERGIO RODRÍGUEZ  
PRESIDENTE

---

AITZA DE SEDAS  
SECRETARIA

## CAPÍTULO 9

### RESOLUCIONES

#### 1. DESCRIPCIÓN

Una resolución es una decisión o fallo de una autoridad del gobierno, sociedad, corporación, junta directiva, cuerpo colegiado, etc. Es un documento preparado por una persona o un grupo de personas en el que se expresa un reconocimiento de un hecho o acontecimiento con motivo de honrar, felicitar, expresar condolencia o pena, indicar acción, conmemorar un suceso, una protesta, etc., que consta de considerandos y resueltos. Una resolución puede surgir en una reunión y puede ser presentada por uno o varios miembros.

#### 2. LOS CONSIDERANDOS

Son una serie de conceptos que preceden y explican el contenido del fallo o dictamen. Por la secuencia que guardan entre sí, ya que constituyen el motivo del fallo, deben ser separados por punto y coma. Si contiene tres considerandos o más, enumérelos.

#### 3. LOS RESUELTOS

Constituyen el fallo o la decisión acordada. Como cada resuelto o acuerdo forma una cláusula con sentido completo, va separado por un punto.

#### 4. RESOLUCIONES PARA LA FIRMA DEL ADMINISTRADOR

En cumplimiento con lo preceptuado en la Ley Orgánica y los reglamentos de la ACP, las unidades administrativas remitirán las resoluciones a la Oficina del Administrador por intermedio del respectivo vicepresidente ejecutivo o vicepresidente y del Subadministrador en formato electrónico.

Las resoluciones se escribirán en papel tamaño carta 8 ½" x 11" y se identificarán y numerarán así: RESOLUCIÓN No. ACP-AD-RM00-XX RM = Resolución Motivada; 00 = Año; y XX = Número consecutivo asignado por la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa (COIA). (Véase Ejemplo A).

En aquellas resoluciones que tengan más de una página se deberá poner como encabezado el número de resolución. (Véase Ejemplo A-1).

Cuando las resoluciones motivadas requieran de revisión legal, se enviarán a la Vicepresidencia de Asesoría Jurídica mediante memorando de trámite, previa la presentación a la Oficina del Administrador.

Las resoluciones contendrán por definición la parte de considerandos que consta del fundamento legal que especifica el tratado, ley o reglamento utilizado como base para la emisión de la resolución, los hechos y el análisis, la decisión o conclusión y la firma del Administrador. (Véase Ejemplo A).

## 5. RESOLUCIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

En cumplimiento con lo preceptuado en la Ley Orgánica y los reglamentos de la ACP, las unidades administrativas deben seguir las siguientes reglas para la aprobación de la Junta Directiva:

- **Presentación a la Secretaría:** Las resoluciones serán presentadas por el Administrador a la Secretaría de la Junta Directiva para revisión de fondo y forma, por lo menos con una semana y media de antelación a la reunión mensual de la Junta Directiva en la cual será tratado el tema en cuestión. Algunas resoluciones requieren de presentación previa a los comités correspondientes de la Junta Directiva. Ejemplo de esta práctica son las resoluciones que aprueban variaciones presupuestarias, las cuales son presentadas al Comité de Finanzas previa su consideración en reunión de Junta Directiva.

- **Envío de las resoluciones:** Serán remitidas por las unidades administrativas a la Oficina del Administrador por intermedio del vicepresidente del departamento al que pertenecen y del Subadministrador, por lo menos 15 días calendarios antes de la reunión de la Junta Directiva. La Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) enviará la versión final aprobada a la Secretaría de la Junta Directiva por correo electrónico y de forma impresa.

- **Papelería:** Las resoluciones se escriben en papel tamaño carta 8 ½" x 11".

- **Identificación numérica:** Se identificarán y numerarán así: RESOLUCIÓN No. ACP-JD-RM00-XX, RM = Resolución Motivada, 00- = Año y XX= Número consecutivo asignado por la Oficina del Secretario de la Junta Directiva (OS).

- **Revisión legal:** Cuando las resoluciones motivadas requieran de revisión legal, se enviarán a la Vicepresidencia de Asesoría Jurídica mediante memorando de trámite, previa a la presentación a la Oficina del Administrador.

**Contexto:** Las resoluciones contendrán considerandos, dentro de los cuales debe incluirse el fundamento jurídico, es decir, la norma constitucional, legal o reglamentaria utilizada como base para la emisión de la resolución; los hechos y el análisis. La resolución que determina la decisión o conclusión y las firmas del

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".

Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

presidente y secretario de la Junta Directiva. En el considerando, los párrafos no se enumeran. (Véase Ejemplo B).

La Autoridad del Canal de Panamá también puede recibir resoluciones de otras instituciones gubernamentales, empresas privadas, corporaciones, asociaciones, instituciones educativas y otros, en manifiestos de reconocimiento de un hecho o acontecimiento con motivo de indicar acción, honrar, felicitar, expresar condolencia o pena, conmemorar un suceso, una protesta, etc. (Véase Ejemplo C).

## **6. EJEMPLOS**

## EJEMPLO A

Ejemplo de resolución de una página para la firma del Administrador

### **RESOLUCIÓN No. ACP-AD-RM13-21**

“Por la cual se aprueban diez capítulos del Manual de personal de la Autoridad del Canal de Panamá”.

El Administrador de la Autoridad del Canal de Panamá

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que de conformidad con el artículo 2 del Reglamento de Administración de Personal, dicho reglamento, conjuntamente con el manual que lo desarrolla, regulará el sistema de administración de personal y el plan general de empleo de la ACP;
2. Que de acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de Administración de Personal corresponde al Administrador aprobar el manual de personal que contiene las normas, estándares, procedimientos y métodos necesarios para implementar ese reglamento;
3. Que a la fecha están listos diez capítulos del Manual de personal de la Autoridad del Canal de Panamá para la aprobación del Administrador;
4. Que para dar respuesta a situaciones que requieren de atención de conformidad con los parámetros establecidos por el Reglamento de Administración de Personal, es necesario poner en efecto los capítulos que han sido elaborados en desarrollo del referido reglamento.

#### **RESUELVE:**

#### **Aprobar los siguientes capítulos del Manual de personal de la ACP:**

- Capítulo 200 - Programa de igualdad de oportunidades
- Capítulo 220 - Programa de asistencia al empleado
- Capítulo 320 - Estándares y requisitos de calificación
- Capítulo 410 - Reclutamiento, evaluación y selección
- Capítulo 420 - Nombramientos permanentes y temporales
- Capítulo 721 - Uniformes
- Capítulo 920 - Acciones disciplinarias
- Capítulo 930 - Medidas adversas
- Capítulo 1010 - Quejas sobre asuntos que afectan las condiciones de trabajo
- Capítulo 1020 - Apelaciones

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**EJEMPLO A-1**

Segunda página de resolución firmada por el Administrador

**RESOLUCIÓN No. ACP-AD-RM14-21**

Dada en la ciudad de Panamá a los once días del mes de mayo del año dos mil trece.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Jorge L. Quijano  
Administrador

## EJEMPLO B

Ejemplo de resolución aprobada por la Junta Directiva

### **RESOLUCIÓN No. ACP-JD-RM 13-107 de 16 de enero de 2003**

"Por la cual se aprueban los objetivos estratégicos para la Autoridad del Canal de Panamá"

#### **LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ**

##### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 12 de la Ley Orgánica establece como facultad de la Junta Directiva de la Autoridad del Canal de Panamá fijar las políticas para el funcionamiento, mejoramiento y modernización del Canal, así como supervisar su administración, de acuerdo con la Constitución Política, su Ley Orgánica y sus reglamentos.

Que durante los primeros meses del año 2000, el equipo de alta dirección de la Autoridad del Canal inició un esfuerzo de planificación estratégica con el propósito de desarrollar la Visión, Misión y los Valores Corporativos de la Autoridad del Canal de Panamá, los cuales fueron aprobados por la Junta Directiva el 14 de julio de 2000.

Que la Autoridad del Canal ha retomado el proceso de planificación estratégica para ajustarlo a los cambios en el entorno de la empresa, estableciendo un marco de referencia para las decisiones críticas de negocios de la Autoridad del Canal.

Que se realizaron entrevistas individuales con los miembros de la Junta Directiva y una sesión de trabajo durante los días 5 y 6 de septiembre de 2002 para discutir los resultados del análisis del equipo de alta dirección de la Autoridad del Canal y para formular las bases del plan estratégico de la Autoridad del Canal.

Que como resultado del proceso descrito, el Administrador, mediante memorando de 10 de enero de 2003 presentó a la Junta Directiva los siguientes objetivos estratégicos para su aprobación:

Maximizar la rentabilidad y la contribución del activo productivo.

## EJEMPLO B-1

### RESOLUCIÓN No. ACP-JD-RM 13-107 de 16 de enero de 2003

Ejemplo de segunda página de resolución firmada por la Junta Directiva:

Incrementar la participación en el mercado relevante en servicios a la industria marítima que asegure un crecimiento rentable.

Gestionar activamente el marco regulatorio y las relaciones con el entorno.

Gestionar el sostenimiento del recurso hídrico de la Cuenca Hidrográfica del Canal.

Consolidar el proceso de transformación cultural que motive a la excelencia en el desempeño.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** APROBAR los objetivos estratégicos para la Autoridad del Canal de Panamá, así:

Maximizar la rentabilidad y la contribución del activo productivo.

Incrementar la participación en el mercado relevante en servicios a la industria marítima que asegure un crecimiento rentable.

Gestionar activamente el marco regulatorio y las relaciones con el entorno.

Gestionar el sostenimiento del recurso hídrico de la Cuenca Hidrográfica del Canal.

Consolidar el proceso de transformación cultural que motive a la excelencia en el desempeño.

**SEGUNDO:** AUTORIZAR su publicación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Roberto Roy

Ministro para Asuntos del Canal

Rossana Calvosa de Fábrega

Secretaria

**EJEMPLO C**

Ejemplo de resolución recibida de otra institución.

LA ESCUELA TÉCNICA DE CONTABILIDAD Y COMERCIO “GASTÓN FARAUDO P.”

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Gobierno Nacional por intermedio del Ministerio de Educación ha otorgado la Orden Manuel José Hurtado a la eximia profesora RUFINA PINEDA DE LAMBRAÑO;
2. Que esta Orden le ha sido conferida como un justo y noble reconocimiento a la dinámica y entusiasta labor educativa durante casi toda una vida, educando académica y culturalmente a la juventud de nuestro país;
3. Que supo sembrar la semilla del estudio y del conocimiento progresivo del saber para que sus estudiantes se elevaran moral y culturalmente hacia metas y objetivos enaltecidos, que hicieron de la profesora Lambraño una de las más destacadas exponentes de nuestro colegio;
4. Que es nuestro deber reconocer que en la profesora Rufina P. de Lambraño se han conjugado capacidad de trabajo y dotes excepcionales de educadora, que han coadyuvado a encauzar y orientar a muchos jóvenes estudiosos que han tenido la dicha de tenerla como profesora.

**RESUELVE:**

1. Dignificar los valores humanos y señalar a nuestras generaciones de estudiantes las cualidades sobresalientes que distinguen a la profesora RUFINA PINEDA DE LAMBRAÑO, que la han hecho merecedora de la Orden Manuel José Hurtado y símbolo de prestigio de la educación panameña.
2. Expresar agradecimiento al Gobierno Nacional por resaltar los méritos de tan insigne profesora y unirse espiritualmente al reconocimiento que se le ha hecho.
3. Enviarle a sus familiares copia de la presente Resolución.

Dado en la ciudad de Panamá a los dos días del mes de junio de dos mil uno.

Profesora Diana del Río de Hatres  
Directora

Profesora Gloria C. Desgrenger  
Secretaria

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## CAPÍTULO 10

### DOCUMENTOS LEGALES

#### 1. PRESENTACIÓN

Existen tres opciones para preparar la documentación legal. Estas son:

a. **Papel notarial:** Este papel se utiliza en las notarías del país para tramitaciones expedidas por los notarios. Solo podrá escribirse dentro de los márgenes del papel y sobre las líneas numeradas de la hoja, permitiendo que se escriba entre renglones para llenar una omisión o corregir un error, siempre que a continuación de la palabra anterior a la firma o firmas se haga la salvedad correspondiente.

b. **Papel sellado:** La impresión del papel sellado fue eliminada de acuerdo con lo establecido en el artículo 962 A del Código Fiscal.

c. **Papel simple de tamaño legal:** El artículo 962 A del Código Fiscal también establece que en el caso de que sea necesario el impuesto de timbre, por medio de papel sellado y notarial, se usarán hojas de papel simple, tamaño legal 8 ½ x 13” (blanco) de calibre no menor de 20 libras, y se habilitará cada hoja de dos caras mediante estampillas por la suma de cuatro balboas (B/.4.00) estampadas por máquina franqueadora o por declaración jurada del impuesto. Estos trámites se realizan en las sucursales del Banco Nacional de Panamá y en el Ministerio de Economía y Finanzas. Igualmente, se establece que en el papel habilitado el espacio vertical utilizable será de 30 líneas y el ancho de los renglones será igual al doble espacio de uso generalizado. El espacio horizontal de escritura será de 6.69”, dejando dos márgenes iguales a ambos lados. Este papel está de venta en el comercio local y se usa para todo trámite legal en el que no se exija papel sellado ni papel notarial.

#### 2. CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE LA ACP

El artículo 14, numeral 7, del Reglamento interno de la Junta Directiva establece que corresponde al secretario de la Junta Directiva expedir autenticaciones y certificaciones de las consultas, dictámenes, acuerdos, resoluciones y decisiones de la Junta Directiva y de sus comités que puedan darse de acuerdo con la ley. Las solicitudes de certificación deben enviarse por escrito al secretario de la Junta Directiva y se debe establecer claramente la materia objeto de la certificación. El Ejemplo anexo A muestra un modelo de certificación de la Junta Directiva.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Igualmente, se reciben solicitudes de parte de empleados, exempleados, jubilados, instituciones gubernamentales o privadas para que se certifiquen documentos emitidos por la Autoridad del Canal de Panamá o por la antigua Comisión del Canal de Panamá.

El memorando de decisión con fecha 25 de mayo de 2000, firmado por el Administrador el 5 de junio de 2000 (Ejemplo B), designa formalmente al supervisor de la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (Oficial de Archivos de la Autoridad del Canal de Panamá, de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Archivos) como representante para la ejecución del Programa de Administración de Archivos. La certificación de documentos oficiales y sus respectivos adjuntos de sustentación está entre las principales funciones del Oficial de Archivos de la ACP.

Generalmente, las solicitudes para que se certifiquen documentos se reciben por intermedio de la Oficina del Fiscalizador General y de la Vicepresidencia de Asesoría Jurídica en donde se tramitan las solicitudes de información, se realizan los trámites necesarios para obtener la copia de la información original, la revisan y dan su aprobación para la certificación de las copias.

También pueden solicitar al Oficial de Archivos la certificación de documentos los encargados de la asesoría legal, laboral y de investigaciones de oficinas tales como: Administración de Proyectos de Construcción, Administración de Tierras, Proyecto de Conservación y Recuperación de Áreas del Canal, Relaciones Laborales, Sección de Controles Internos, Unidad de Enlace y Análisis de Información y los oficiales administrativos.

Entre los documentos que mayormente se certifican están los archivos de personal, expedientes legales y de contratos, documentos de los archivos centrales (TIST-A-Archivos), informes del sistema financiero, informes de recursos humanos o cualquier documento generado por la ACP o por la antigua Comisión del Canal de Panamá.

### 3. PROCEDIMIENTO

La información que se necesita certificar puede estar impresa o en un formato digital. Para solicitar la certificación de información, en cualquier medio, es necesario completar el formulario No.7338 Solicitud de certificación de información (Ejemplo C) y entregarlo al Oficial de Archivos, junto con la información a ser certificada. En esta solicitud, la oficina solicitante declara que las copias entregadas y sus adjuntos fueron verificados, que se comprobó que son copias veraces y correctas de los documentos originales relacionados que reposan en los archivos de la Autoridad del Canal de Panamá. Este formulario debe estar firmado por un representante de la oficina solicitante. El formulario está disponible en la lista de formularios de la ACP. También lo puede acceder a través del siguiente enlace: [\(Formulario No.7338 Solicitud de certificación de información\)](#).

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Los documentos que se desean certificar pueden ser enviados al Oficial de Archivos en cualquiera de las formas siguientes:

- Personalmente. Los documentos, los adjuntos de sustentación y el formulario pueden entregarse personalmente en la oficina del Oficial de Archivo.
- Correo regular. Los documentos, los adjuntos de sustentación y el formulario deben colocarse en un sobre sellado que va dirigido al Oficial de Archivos.
- Correo electrónico. Si son 10 páginas o menos, podrá enviar los documentos, los adjuntos de sustentación y el formulario al Oficial de Archivos utilizando el correo electrónico.

### 3.1 Procesamiento

Para certificar la información digital (CD, DVD, etc.) se prepara una carta firmada por el Oficial de Archivos, donde certifica que la información contenida en el medio digital es copia veraz y correcta de la información original almacenada en los archivos electrónicos de la Autoridad del Canal de Panamá (Ejemplo D).

La certificación para la información en papel requiere la colocación de dos sellos (goma y frío) y la firma del Oficial de Archivos en cada una de las páginas. El sello de goma plasma la leyenda que indica que el documento es una copia fiel y correcta del registro oficial que reposa en los archivos de la Autoridad del Canal de Panamá. El sello frío, conocido también como sello seco o de relieve, se utiliza después de la firma del Oficial de Archivos sobre el documento y este ayuda a evitar la falsificación, al aportar una textura y un relieve únicos y exclusivos de la Autoridad del Canal de Panamá, lo que certifica la autenticidad de los documentos. La firma del Oficial de Archivos y el sello frío hacen oficial la certificación.

El proceso completo de certificación de documentos en cualquiera que sea el medio en que se encuentre la información puede tomar de dos a cuatro días, aunque también podrían entregarse inmediatamente. El tiempo que tome el Oficial de Archivos para certificar dependerá de la cantidad de páginas, el tipo de documento, medio en que se encuentre o la prioridad comprobada.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**EJEMPLO A**

**AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ**

La Secretaria de la Junta Directiva de la Autoridad del Canal de Panamá,

**CERTIFICA:**

1. Que la Junta Directiva de la Autoridad del Canal de Panamá celebró reuniones con su Junta Asesora en Hong Kong los días 13 y 14 de septiembre del 2008, en las que estuvieron presentes la mayoría de los miembros de ambas juntas.
2. Que en dichas reuniones la Junta Directiva autorizó adecuar nuestro sistema de seguimiento de tránsitos (CTAN) al sistema ordenado por la Organización Marítima Internacional (OMI) denominado “Universal Automatic Identification System” y aplicar las previsiones presupuestarias sobre este proyecto para el año fiscal 2009.

Dado en Panamá a los tres días del mes de octubre del año dos mil trece.

---

Rossana C. de Fábrega  
Secretaria de la Junta Directiva

## EJEMPLO B

## MEMORANDO DE DECISION

25 de Mayo de 2000

**ASUNTO:** Nombramiento de un Representante del Administrador para la Ejecución del Programa de Administración de Archivos.

**FUNDAMENTO:**

- A. Acuerdo No. 6 (de 30 de Enero de 1999) "Por el cual se adopta el Reglamento de Administración de Archivos de la Autoridad del Canal de Panamá.
- B. Parte 93 de las Regulaciones de Administración de la Comisión del Canal (PCAR – de Marzo de 1983).
- C. Establecimiento del nuevo Departamento de Informática y Tecnología, aprobado por el Administrador Alberto Alemán (Memorando del 3 de Enero de 1997).
- D. Desarrollo del Reglamento de Administración de Archivos firmado por el Gerente de la División de Atención al Cliente. (Memorando del 26 de Abril de 2000).

**ANTECEDENTES:** En relación al Acuerdo No. 6 de la Junta Directiva de la Autoridad del Canal de Panamá, mediante el cual se adopta el Reglamento de la Administración de Archivos de la Autoridad del Canal de Panamá, aprobado a los treinta días del mes de enero de mil novecientos noventa y nueve y puesto en vigencia a las doce horas del día treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, como lo establece en su Capítulo I, Sección Tercera, Artículo No. 6: "Corresponde al Administrador expedir las directrices que establezcan los objetivos, responsabilidades, autoridad legal, pautas e instrucciones para el establecimiento del programa de administración de archivos de la Autoridad." Igualmente, en su Artículo No. 8 indica que "El Administrador establecerá los controles pertinentes para impedir la pérdida, remoción, alteración, o destrucción no autorizada de los archivos de la Autoridad. Asimismo el Administrador establecerá los controles para garantizar la ubicación de los archivos esenciales y la conservación de los archivos permanentes para su transferencia".

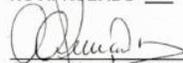
Para lograr el propósito de este Reglamento, consideramos de naturaleza indispensable la delegación formal de las funciones que recaen en la persona del Administrador en un representante de la Agencia, el cual sería el Oficial de Archivos de la ACP. De esta manera, garantizaríamos el cumplimiento de la normas, procedimientos y técnicas diseñadas con objeto de promover el mantenimiento, retención y seguridad de los archivos; facilitar su segregación y disposición según su valor; y actualizar continuamente los programas.

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**EXPLICACIÓN:** Anteriormente dicha designación estaba determinada por la Comisión del Canal (Ver Adjunto B), como responsabilidad de la Sección de Administración de Archivos, el cual se encontraba subordinado a la División de Servicios Administrativos. Luego de la reestructuración organizativa del 17 de Enero de 1997, en el cual se crea el Departamento de Informática y Tecnología, (Ver Adjunto C), el Ramo de Administración de Archivos pasó a formar parte de este nuevo departamento, momento a partir del cual se requiere un cambio en esta designación oficial. Consideramos oportuna que dicha designación recaiga sobre el Gerente del Ramo de Administración de Archivos, quien por la naturaleza de sus funciones ya asignadas velará por la eficiencia y representación de este programa (Ver Adjunto A).

**RECOMENDACIÓN:** Aprobación de la propuesta presentada en el Adjunto D.

  
Francisco Loaiza  
Director del Departamento de Informática  
y Tecnología

APROBADO   
NO APROBADO   
  
Alberto Alemán Zubieta  
Administrador  
Fecha: junio 5/00

**DISPOSICIÓN FINAL:** Remitir al Departamento de Informática y Tecnología para edición y distribución a las partes involucradas.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## EJEMPLO C

7338 (TIST-A)  
v.22-9-2016

AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ  
UNIDAD DE DIGITALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y ARCHIVOS

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Solicitud No: \_\_\_\_\_  
PARA USO DE TIST-A

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre	Cargo
_____	_____

Nombre o siglas de la oficina  
\_\_\_\_\_

**DATOS DE LA INFORMACIÓN A CERTIFICAR**

Medio en que se encuentra	Cantidad	Contenido
<input type="checkbox"/> Papel	____pág(s)	
<input type="checkbox"/> Digital CD	____unidad(es)	
<input type="checkbox"/> Digital (Otro)	____unidad(es)	
Oficina, entidad o proceso que requiere la información		
Fecha en que se requiere la información certificada		

**Declaro que he revisado y verificado las copias adjuntas con la información original que reposa en los archivos de la Autoridad del Canal de Panamá y certifico que son copia veraz y correcta de los mismos.**

\_\_\_\_\_  
Firma del solicitante

\_\_\_\_\_  
Fecha

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

**EJEMPLO D****CERTIFICACIÓN**

Yo, E. Ariel Camargo, supervisor de la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (Oficial de Archivos de la Autoridad del Canal de Panamá), y custodio legal de los archivos de la Autoridad del Canal de Panamá, certifico que la información almacenada en el disco compacto adjunto es copia veraz y correcta de la información almacenada en los archivos electrónicos de la Autoridad del Canal de Panamá.

- El disco compacto contiene (*Se incluye la cantidad, nombre y fecha de los documentos almacenados en el disco compacto*).

Conforme al artículo 8 del acuerdo 6: Reglamento de administración de archivos; y al artículo 8 del acuerdo 19: Reglamento de Organización y Deslinde de Responsabilidades de la Autoridad del Canal de Panamá; certifico bajo gravedad de juramento, conforme a las leyes de la República de Panamá, que lo anterior es veraz y correcto, en testimonio de lo cual suscribo la presente certificación en la República de Panamá, hoy viernes 9 de octubre de 2015.

E. Ariel Camargo  
Supervisor de la Unidad de Digitalización  
de Información y Archivos  
Oficial de Archivos de la Autoridad del Canal de Panamá

## CAPÍTULO 11

### MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN POR CORREO

#### 1. PROPÓSITO

La Unidad de Correos de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, ubicada en la casa 132 en Altos de Balboa y con una oficina auxiliar en el edificio 206 de Gatún, es la encargada de pautar los procedimientos en cuanto al uso y manejo de los servicios de correo y orientar a todos los usuarios de la organización para entregas, preparación y envío de correspondencia interna, local e internacional.

#### 2. DOCUMENTOS INTERNOS

La Autoridad del Canal ha designado oficialmente dos formularios para el envío de la correspondencia interna de la organización. El formulario 41 – Hoja de envío y circulación es el único documento oficial para enviar correspondencia general internamente. Este formulario se puede acceder en la siguiente dirección de la infored: <http://imcd-fsw-01.acp/formularios/docs/41.pdf>

El formulario 486 – Movimiento de documentos es el único documento oficial para enviar correspondencia, por ejemplo memorandos de decisión, al Administrador, Subadministrador, vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes. Puede acceder a este formulario en la siguiente dirección de la infored: <http://imcd-fsw-01.acp/formularios/docs/486.pdf>

#### 3. SOBRES Y ETIQUETAS

Los documentos que requieran enviarse, ya sea internamente o a lo externo de la ACP, deberán colocarse en el sobre apropiado dependiendo de la cantidad y tipo de páginas, de sus dimensiones y de la cantidad de adjuntos. Colocar demasiadas páginas o documentos en un sobre, puede ocasionar que este se abra por la presión ejercida sobre la pestaña de cierre, si no fue sellado correctamente. Además, por el manejo, el sobre se puede romper, lo que puede ocasionar que se extravíe su contenido. Todos los sobres, independientemente de su tipo y dimensiones (con membrete, sin membrete, con ventana, cerrados o de mensajería) deberán ser comprados con el presupuesto individual de cada oficina.

- Sobre tamaño carta. La mayoría de las veces se usarán sobres tamaño carta, aunque haya adjuntos, siempre que la cantidad de hojas no sea excesiva. Para las órdenes de compra o cualquier otro documento que lleve la dirección del

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- destinatario impresa, se recomienda el uso de sobres tamaño carta con ventana, ya que elimina la posibilidad de errores al transcribir la dirección.
  - **Sobres grandes.** Use sobres grandes para enviar correspondencia muy extensa o con múltiples adjuntos. No utilice sobres demasiado grandes, pues el material que envía se puede maltratar. Si el material es muy pesado, envuélvalo como un paquete; si utiliza un sobre, lo debe reforzar con papel engomado o colocar el material dentro de otro sobre más resistente.
  - **Sobres de mensajería interna.** Son de dos tamaños: cortos y largos y han sido diseñados para ser reutilizados. Al usar estos sobres, prepare los documentos con la Hoja de Envío y Circulación (formulario 41). La información del destinatario debe incluir: la sigla de la oficina, el nombre de la persona, el número de edificio y el área donde se encuentra. Al utilizar estos sobres se debe tachar la información de la casilla anterior para evitar confusiones en la entrega. Estos sobres son reutilizables hasta que se terminen los espacios disponibles para direcciones.
  - **Etiquetas.** A los paquetes o sobres sin membrete se les debe colocar una etiqueta con la información completa del remitente. Con mucha frecuencia también se utilizan etiquetas para detallar la información del destinatario.

**El servicio postal no acepta sobres sellados con cinta adhesiva**, ya que esto podría dar la impresión errónea de que ha sido abierto por una persona que no es el destinatario.

#### 4. DIRECCIÓN DEL DESTINATARIO Y DEL REMITENTE

**La dirección del remitente** deberá incluir el nombre completo de la oficina, el nombre de la persona a quien el destinatario deberá responder o contactar y la dirección postal.

**La dirección del destinatario** deberá incluir el nombre de la empresa, el nombre de la persona que debe recibir la correspondencia y el apartado postal completo. La dirección se escribe en el sobre o etiqueta a espacio sencillo en estilo bloque.

Para la correspondencia local, se debe anotar el nombre de la empresa o persona a quien va dirigida la carta, el número del apartado postal o “Entrega General” (si es el caso) en el sobre, en el número de zona postal, la ciudad y provincia. No es necesario colocar el nombre del país. (Véase ejemplo al final del capítulo).

Para la correspondencia local, se debe anotar en el espacio correspondiente al remitente: el nombre de la oficina, el nombre del que remite y la dirección de la ACP en

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

“Balboa”. (Véase ejemplo al final del capítulo). Para la correspondencia internacional, se debe anotar el nombre de la empresa, el nombre de la persona a quien va dirigida la carta, el apartado postal, la ciudad, provincia o estado, código postal si lo hubiese y en la última línea, se debe colocar únicamente el nombre del país en mayúscula cerrada. (Véase ejemplo al final del capítulo).

Para la correspondencia internacional, el remitente se debe anotar en el sobre con la dirección de Balboa o de Miami, según considere más conveniente el usuario. (Véase ejemplo al final del capítulo).

Cuando sea necesario colocar una línea de atención en el sobre, se debe escribir la palabra **“Atención:”** y luego de dos espacios se escribe el nombre de la persona o departamento a quien va dirigida la documentación. La línea de atención se escribe en la segunda línea, después del nombre de la empresa o firma. (Véase ejemplo al final del capítulo).

## 5. DIRECCIONES POSTALES

La dirección postal local es:

Autoridad del Canal de Panamá  
Nombre del colaborador **(sigla de la oficina entre paréntesis)**  
Balboa, Ancón  
República de Panamá

La dirección postal en los Estados Unidos de América es:

Autoridad del Canal de Panamá  
Nombre del destinatario **(sigla de la oficina entre paréntesis)**  
P.O. Box 526725  
Miami, FL 33152-6725  
USA

La dirección física en los Estados Unidos de América para recibir mercancía es:

Autoridad del Canal de Panamá  
Nombre del destinatario **(sigla de la oficina entre paréntesis)**  
8619 NW 68 Street  
Miami, FL 33166-2667  
USA

Para las direcciones postal y física en los Estados Unidos de América las limitaciones por caja son 70 libras de peso o 108” pulgadas de contorno mayor (“girth”).

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## **6. INSTRUCCIONES ESPECIALES**

De requerir algún servicio especial, debe anotarlo junto con el sobre, en una hoja de envío y circulación (formulario 41) y enviarlo a la Unidad de Correos, solicitando la atención especial del servicio que se requiera. Ejemplo: “correo recomendado”.

## **7. CORREO RECOMENDADO**

Este tipo de correo es un servicio de seguridad que controla el movimiento del correo dentro del sistema postal y garantiza la entrega exclusiva al destinatario mediante su firma de acuse de recibo como constancia. Su uso es limitado solo a casos que requieran una medida de seguridad adicional.

## **8. INFORMACIÓN**

Para obtener mayor información sobre el servicio de mensajería o del servicio postal puede llamar a la Unidad de Correos al teléfono 272-7681.

## 9. ANEXO

## DIRECCIONES PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE ENVÍO

TIPO DE ENVÍO	ESCRITURA DE LA DIRECCIÓN
Destinatario de correspondencia local (dirección postal) (véase sección 4.3)	Comercial de Motores, S. A. Apartado Postal 87-3422 Zona 7, Panamá República de Panamá
Remitente de correspondencia local (véase sección 4.4)	<b>Autoridad del Canal de Panamá</b> Vicepresidencia de Asesoría Jurídica Nombre del remitente Balboa, Ancón República de Panamá
Destinatario de correspondencia internacional (véase sección 4.5)	Universal Computer Company 120 Peters Drive London WIP 7HQ <b>ENGLAND</b>
Remitente de correspondencia internacional (dirección postal) (véase 4.6)	Autoridad del Canal de Panamá Vicepresidencia de Asesoría Jurídica
Línea de atención (véase sección 4.7)	Empresa de Suministros Atención: Sr. Alexander Sanjur Apartado 9000 Balboa, Ancón República de Panamá
Remitente de correspondencia internacional (dirección física)	Autoridad del Canal de Panamá Vicepresidencia de Asesoría Jurídica

## CAPÍTULO 12

### DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

#### 1. PROPÓSITO

Este capítulo establece los procedimientos que se deben seguir al preparar documentos para su transmisión por los distintos medios electrónicos. Esto incluye la distribución de información por medio de los buzones oficiales ACP-Info y Ética-Info, de información no oficial por medio del buzón Noti-ACP y los mensajes a través de las diversas redes sociales.

#### 2. COORDINACIÓN

La vicepresidencia, división, sección o unidad que solicite el envío de un mensaje por los buzones ACP-Info o Noti-ACP debe asegurarse de que el oficial que autoriza la acción esté informado de que su firma ante la Sección de Comunicación (CCCO) de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa implica que asume toda la responsabilidad, tanto por el contenido del mensaje, como por el impacto que pueda tener en el resto de la organización.

#### 3. ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

**3.1. Mensajes oficiales:** Existen directrices que se deben seguir al momento de crear y enviar documentos oficiales por medios electrónicos de la ACP. Estas directrices o normas están disponibles en la Intranet y se deben seguir para un mejor uso de los recursos y el tiempo de los colaboradores de la ACP. La documentación enviada por correo electrónico debe cumplir con las normas y protocolos establecidos para la comunicación electrónica y que se describen tanto en este Capítulo como en la Directriz AD-2004-01 para el uso del correo electrónico de la ACP ([http://portalacp/sites/oficina-del-ad/Documents/Forms/AllItems.aspx?Paged=TRUE&p\\_A\\_x00f1\\_o=8\\_2005&p\\_SortBehavior=0&p\\_FileLeafRef=AD%2d2005%2d04%2epdf&p\\_ID=56&PageFirstRow=61&&View={48D93F35-54C9-405C-B183-21E3126CD434}&InitialTabId=.Ribbon%2EDocument&VisibilityContext=WSSTabPersistence](http://portalacp/sites/oficina-del-ad/Documents/Forms/AllItems.aspx?Paged=TRUE&p_A_x00f1_o=8_2005&p_SortBehavior=0&p_FileLeafRef=AD%2d2005%2d04%2epdf&p_ID=56&PageFirstRow=61&&View={48D93F35-54C9-405C-B183-21E3126CD434}&InitialTabId=.Ribbon%2EDocument&VisibilityContext=WSSTabPersistence)), a fin de que se mantenga el carácter oficial de los archivos y que la interpretación de los textos permita su clasificación y retención apropiada y evitar el riesgo de disputas legales.

3.1.1. Etiqueta en la red o netiqueta: Es el conjunto de normas de comportamiento general que se debe tener en Internet o en cualquier medio

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

electrónico, especialmente cuando enviamos correos masivos a varios destinatarios o que, igualmente, deben ser respondidos por varios remitentes.

Con base en los lineamientos generales de la netiqueta a nivel internacional, se deben respetar los siguientes puntos para considerar como aceptables los documentos en formato oficial enviados por medio del correo electrónico de la ACP.

- La línea de asunto debe referirse al contenido del mensaje. Este debe ser conciso y preciso. Si es necesario mencionar otro tema en el correo, modifique la línea de asunto o envíe un mensaje nuevo.
- Limite el uso de caracteres especiales o imágenes dentro del texto. Para resaltar algún elemento dentro del texto se pueden usar las negrillas o negritas. Evite escribir todo el texto en mayúsculas pues en Internet sugiere que está expresando emociones fuertes (tales como enojo o alegría), lo que puede no ser bien visto por el destinatario.
- Respete la ortografía y puntuación. Además, use a discreción las sangrías, párrafos y listas para hacer más legible el texto y evitar que sea demasiado largo.
- Use un solo color al escribir el texto. El uso de diferentes colores es completamente innecesario y muchas veces dificulta la lectura.
- En el caso de que escriba a alguien en el extranjero, recuerde que no todos los países tienen la misma cultura y vocabulario, por lo tanto se debe escribir en forma neutral, sin utilizar jerga ni regionalismos que puedan afectar la recepción del mensaje.
- No utilice fondos decorativos o íconos con figuras. Esto confunde la lectura del destinatario y no son autorizados para uso oficial.
- Los emoticones son imágenes formadas por una combinación de signos o caracteres que forman figuras globales que expresan diferentes tipos de sentimientos. Algunos incorporan caracteres especiales o imágenes de otra índole, generalmente en movimiento, y su uso está restringido en los correos electrónicos oficiales de la ACP. Tampoco se permite la inclusión de frases filosóficas, religiosas, citas o pensamientos personales al pie de los correos electrónicos.
- No es permitido enviar o reenviar correos masivos. Está prohibido el envío de cadenas o historias falsas, alarmas de virus o artículos de prensa amarillista por medio del correo oficial. Este tipo de correo satura los servidores y la red.

Con relación a todo tipo de reenvíos, procure estar consciente de a quiénes desea enviar su mensaje antes de presionar la tecla de envío. Las respuestas que se envíen, sobre todo cuando se responde a solicitudes oficiales, deben estar debidamente redactadas, guardando las pautas correctas en cuanto a ortografía y cortesía.

- No se debe utilizar el correo electrónico oficial, bajo ninguna circunstancia, para enviar quejas, difamaciones, esclarecer acontecimientos personales o cualquier otra descripción de situación o evento que atente contra la integridad moral, profesional, familiar, política, laboral u otra acerca de ninguna persona, sea este colaborador o no de la ACP.
- No está permitido enviar o reenviar por las redes y equipos de la ACP mensajes de correo electrónico con contenido publicitario, religioso o proselitista.
- Evite el uso de abreviaturas o acrónimos en las correspondencias electrónicas de tipo oficial de la ACP
- El bloque de firma se debe limitar a cinco líneas máximo. Debe incluir su nombre, el puesto que ocupa con la empresa al momento del envío del mensaje, nombre de la oficina, teléfonos, fax y correo electrónico. El nombre y el apellido se colocan en color negro resaltado en negritas; el resto del texto en color gris a un 65%.

Ejemplo:

 **CANAL DE PANAMÁ**  
**Nombre Apellido**  
Título/Cargo  
Oficina o División  
Correo electrónico: xxxxx@pancanal.com

**3.2. ACP-INFO.** La Vicepresidencia de Comunicación Corporativa es la responsable de editar y distribuir la documentación electrónica oficial por medio del buzón ACP-INFO. Esta dirección de correo electrónico únicamente procesa el envío de memorandos, directrices o algún otro comunicado de carácter estrictamente oficial y fue creada para distribuir información acerca de las operaciones de todas las unidades de una forma rápida y masiva.

**3.2.1 Solicitud de envío.** Los colaboradores del Equipo de Relaciones con la Gente, así como las secretarías de los vicepresidentes y gerentes, son los responsables de enviar las solicitudes vía correo electrónico a ACP-INFO. Deben incluir el nombre y título del gerente o supervisor que firma la nota al final del mensaje. (Véase el Ejemplo A).

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Los documentos deben ser breves y concisos y se debe verificar la ortografía y puntuación antes de enviarlos: El documento debe llevar el nombre y título de la persona responsable al final del mensaje. Esto debe ir de acuerdo con el nivel de distribución solicitado. (Véase Sección 4). Debajo del bloque de la firma debe escribirse la clase de distribución que se desea.

**3.2.2 Contenido de los mensajes.** La aprobación del mensaje dependerá del tipo y tema del mensaje que se quiere divulgar.

- Información general. Todos los mensajes electrónicos con información general de interés oficial para la organización pueden ser enviados directamente a la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa vía correo electrónico ACP-INFO. La solicitud debe especificar la fecha exacta en que se requiere el envío del mensaje y debe incluir un número de teléfono en caso de que se requiera mayor información de la oficina que origina el mensaje. Este tipo de mensajes debe ser aprobado, como mínimo, por el gerente de la sección.

- Reglamentos de la ACP. Todos los mensajes con contenido informativo acerca de los reglamentos de la ACP deben ser aprobados previamente por la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) para su posterior envío a la Sección de Comunicación (CCCO) de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa.

- Compras y contratos. Todos los mensajes con contenido informativo acerca de compras y contratos deben ser aprobados por la Sección de Compras y Contratos de la División de Contratos (FAAC) para su posterior envío a la Sección de Comunicación (CCCO) de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa.

**3.2.3 Verificación y distribución.** Antes de cada envío, la Sección de Comunicación (CCCO) debe cerciorarse de que todos los documentos contengan la firma del oficial correspondiente y corregir cualquier error ortográfico o gramatical. Sin embargo, si se encuentra una gran cantidad de errores o si el mensaje no está claro, este se devuelve a la oficina de origen con las instrucciones para su corrección. Los mensajes enviados por ACP-INFO llegan a los destinatarios de acuerdo al tipo de distribución solicitada. (Véase Sección 4).

**3.3 Noti-ACP.** La Sección de Comunicación (CCCO) de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa es responsable de administrar el buzón Noti-ACP, por medio del cual se envía información no oficial, pero de interés general.

Las unidades de la ACP que requieren el servicio de Noti-ACP prepararán los mensajes y los enviarán al buzón Noti-ACP con la debida aprobación de los vicepresidentes o jefes de oficinas principales, gerentes de división o supervisores, para su posterior distribución por medio de la red de correo electrónico. Por lo general,

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

los asistentes y oficiales administrativos del Equipo de Relaciones con la Gente de cada división son los responsables de enviar este tipo de solicitudes. Las preguntas con respecto a este servicio se deben enviar al buzón Noti-ACP. Los documentos que se enviarán por medio del buzón Noti-ACP deben ser breves y concisos y no deben incluir íconos, figuras, tablas o cuadros. Contenido: La información distribuida por Noti-ACP es de carácter NO OFICIAL, pero de interés general (noticias nacionales e internacionales diarias, servicios sociales, condiciones de tránsito vehicular, información general).

La Sección de Comunicación (CCCO) verifica la precisión de la información y luego hace la revisión final del material para corregir cualquier error menor. Sin embargo, si se detectan errores o si hay preguntas respecto al mensaje, estas serán referidas al remitente del mensaje o al oficial designado.

**3.4 Ética-Info.** Este buzón es administrado por la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa (COIA) para enviar información oficial relacionada sobre las normas de ética de la entidad.

**3.5 Mensajes a través de las redes sociales.** El envío de este tipo de mensajes es responsabilidad de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa. Si desea hacer alguna consulta sobre este tipo de mensajes, llame al 272-7683.

#### 4. LISTAS DE DISTRIBUCIÓN ELECTRÓNICA

Para facilitar el envío de documentos electrónicamente, la ACP ha establecido diferentes listas de distribución que se explican a continuación:

- a. Distribución “A”: Esta lista es para los vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes e incluye a sus secretarías y oficiales administrativos.
- b. Distribución “B”: Esta lista es para los vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes, gerentes ejecutivos, e incluye a sus respectivas secretarías y oficiales administrativos.
- c. Distribución “C”: Esta lista es para los vicepresidentes ejecutivos, vicepresidentes, gerentes ejecutivos y gerentes de sección, e incluye a sus respectivas secretarías y oficiales administrativos.
- d. Distribución “Todos los usuarios”: Esta lista incluye a todos los colaboradores que tengan una dirección de correo electrónico dentro de la ACP.

## **5. TRANSMISIONES POR FAX**

Muchas oficinas de la ACP cuentan con una máquina de fax, lo que les facilita el envío de documentos oficiales. Sin embargo, en la actualidad, la gran mayoría de los documentos se envían escaneados por medio del correo electrónico.

## **6. EJEMPLOS**

A continuación se presentan algunos ejemplos sobre el formato de los documentos para transmisiones electrónicas por ACP-INFO.

## **EJEMPLO A**

Para: ACP-INFO

Asunto: Formato del documento

Los documentos deben ser breves y concisos. Si se tratase de un documento extenso con adjuntos, es preferible que el documento aparezca en su totalidad en la pantalla, de manera que los adjuntos, aparezcan al final del documento en forma de texto.

(Nombre y título del responsable)

---

---

Distribución: Todos los usuarios

## CAPÍTULO 13

### FORMULARIOS OFICIALES

#### 1. PROPÓSITO

Este capítulo presenta una guía al usuario para el manejo de los formularios oficiales de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP). Esto incluye la creación de formularios nuevos y las solicitudes para actualización o eliminación de formularios existentes.

#### 2. COORDINACIÓN

Con el propósito de evitar fraude en el uso de los formularios, es importante oficializar todos los formularios generados por las oficinas de la ACP. Para ello se cuenta con un Programa de Control de Formularios que es administrado por la Unidad de Digitalización de Información y Archivos, Sección de Administración de Servicios Tecnológicos, División de Servicios y Recursos Tecnológicos, Vicepresidencia de Tecnología e Informática.

La Unidad de Digitalización de Información y Archivos es responsable del control, asignación de número, asesoría, revisión, actualización y eliminación de formularios, ya sea que se trate de formularios para uso interno o de formularios publicados en el portal interno o en la página Web de la ACP.

#### 3. FORMULARIOS OFICIALES

Un formulario es un documento de una vicepresidencia u oficina de la ACP con encabezado, subtítulos y espacios en blanco, creado en una computadora para ser completado manual o electrónicamente por el usuario, ejecutando o solicitando una acción o servicio. Es considerado oficial cuando este es procesado por intermedio de la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A). Este proceso incluye: revisión del diseño del formulario (que cumpla con los requisitos básicos exigidos para la creación de formularios), asignación de un número de control e inclusión en la base de datos de formularios oficiales. Los formularios oficiales pueden ser de uso común (para ejecutar o solicitar alguna acción o servicio), financiero (acciones relacionadas con temas financieros) y para impresión (los que se envían a alguna imprenta para su reproducción). Se pueden solicitar para uso interno o para ser publicados en la Infored o en la página web de la ACP.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Los usuarios deben solicitar el procesamiento de sus formularios por medio del formulario No. 1080 (Solicitud para el procesamiento de formularios) o apersonándose a la oficina de TIST-A, ubicada en el edificio 711, en Corozal Oeste.

Nota: Con la finalidad de mantener actualizada la base de datos de los formularios, se debe solicitar a TIST-A la eliminación de aquellos formularios obsoletos o que ya no son de utilidad para la oficina solicitante.

#### 4. REQUISITOS BÁSICOS DE CONSIDERACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

Deben tomarse en cuenta algunos requisitos importantes antes de enviar las solicitudes de procesamiento de formularios. Estos incluyen los siguientes:

a. Generales:

- No use la palabra **formulario** como parte del nombre del formulario.
- No use la palabra **reporte**. La palabra correcta es **informe** o **registro**.

b. Encabezado:

Todo el encabezado se debe colocar en mayúsculas y en negrilla. Se recomienda el tipo de letra Arial. El encabezado está compuesto por:

- Nombre de la organización. Debe incluirse como primera línea del encabezado. El tamaño de la letra puede variar entre 10 y 14, dependerá del tamaño y tipo de formulario.
- Nombre de la vicepresidencia, división, sección o unidad a la cual pertenece el formulario. El tamaño de la letra debe ser menor al tamaño que se utilice para el nombre de la organización y el título del formulario. Es la única línea del encabezado donde se permite no colocar negrilla. **Variante:** En los formularios financieros se permite omitir esta línea.
- Nombre y título del formulario. Después del nombre del departamento, división, sección o unidad, se deja una línea en blanco y se coloca el título del formulario. El tamaño de la letra debe ser igual al que se utilice para el nombre de la organización.
- Logotipo de la Autoridad del Canal de Panamá. Se coloca el logotipo en la parte superior izquierda del formulario alineado horizontalmente con la segunda línea del encabezado.

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

Número del formulario y sigla de la oficina responsable. El número y la sigla se colocan en la parte superior izquierda, debajo del logotipo de la ACP. **Variante:** Todos los formularios financieros llevan la sigla de la organización y luego el número del formulario. Justo debajo del número y la sigla se coloca la fecha (día-mes-año) de la creación, revisión o modificación del formulario. El tamaño de la letra puede variar entre 6 y 9, dependerá del tamaño del formulario.

c. Contenido:

Se debe procurar mantener todas las letras del mismo tamaño. Las palabras, letras, números, tablas o rayas cuadrículadas deben tener el mismo grueso y estar debidamente alineadas en la medida de lo posible. Todo esto dependerá del tamaño y tipo de formulario.

d. Parte final:

Al finalizar el formulario, generalmente se incluyen bloques de firma, los cuales deben tener un mínimo de tres (3) pulgadas de largo, lo que se considera un espacio prudente para que se pueda firmar de manera legible. Si el formulario incluye copias que deben ser repartidas a distintas oficinas, se incluye la palabra “Distribución” y se detallan los destinatarios quienes recibirán el original y las copias.

## 5. PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES

Al recibir la solicitud para la revisión o actualización de un formulario ya existente o para la publicación de uno nuevo, la Unidad de Digitalización de Información y Archivos verifica que el nombre de la persona responsable que envía la solicitud coincida con los nombres del/los punto(s) de contacto designados para cada oficina. A su vez, se asegura de que se adjunte el formulario solicitado con toda la información necesaria para iniciar el proceso.

Si la solicitud incluye un formulario nuevo o que no está incluido en el Programa de Control de Formularios de la organización, el personal de TIST-A contactará al usuario para dialogar y discernir acerca de la justificación de su creación. La Unidad de Digitalización de Información y Archivos notificará al usuario que se realizará una verificación exhaustiva entre los formularios ya existentes para constatar si existe un formulario similar que se ajuste a sus necesidades antes de crear el nuevo formulario. Cuando se trate de formularios financieros, el usuario deberá enviar su solicitud directamente a la Sección de Controles Internos (FAFC) la que coordinará con TIST-A el diseño de dicho formulario.

Cualquier formulario nuevo será aprobado luego de evaluar su necesidad, diseño, costo, integridad, claridad, uso y permanencia. Se le asignará un número, se verificará el título que le asignó el usuario y, de ser necesario, se solicitará su

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

modificación parcial o total, además, se determinará el tipo de formulario y la necesidad de publicarlo o no en el portal interno. En el caso de los formularios financieros, FAFC coordinará con la Unidad de Digitalización de Información y Archivos la asignación de los números de control.

Para las solicitudes de procesamiento de los formularios ya existentes y que vayan a ser actualizados, se verificará la base de datos de TIST-A, para confirmar si coinciden en numeración con la última revisión, verificar los cambios realizados y actualizar la fecha de revisión correspondiente. Corrección y actualización: El formulario se revisará y se le harán las correcciones ortográficas necesarias. Si se requiere algún cambio sustancial, se le solicitará a la oficina responsable del formulario que haga las correcciones o cambios necesarios antes de aprobar su uso internamente o su publicación en el portal.

### **5.1 Aprobación y publicación:**

Los formularios financieros deben ser aprobados por la Sección de Controles Internos, la que los enviará a TIST-A, tanto para la asignación de número, como para su revisión antes de procesarlos y publicarlos en el Portal ACP, si así se requiere.

Cuando las solicitudes para actualización de los formularios comunes, financieros o para imprenta, son debidamente procesadas (los cambios, revisiones y toda la información requerida esté en orden), estas serán aprobadas por TIST-A, que notificará al usuario vía correo electrónico.

Luego de aprobado el formulario, la Unidad de Digitalización de Información y Archivos incluirá el formulario en el listado y en la base de datos del Programa de Formularios, y finalmente lo publicará en el Portal ACP, si así lo requiere el usuario, o lo enviará al usuario vía correo electrónico, si es para uso interno de la oficina solicitante.

Es importante que cada oficina mantenga un registro y control de todos los formularios solicitados a TIST-A de manera que se mantengan actualizados o, si están obsoletos, solicitar su eliminación del listado oficial de formularios.

## **6. USO DEL LOGOTIPO EN LOS FORMULARIOS OFICIALES DE LA ACP**

El uso del logotipo de la Autoridad del Canal de Panamá es obligatorio en todos los formularios oficiales de la ACP, tanto de uso interno como externo, según los lineamientos establecidos en el Manual de uso de marca de la ACP.

## **7. PUBLICACIÓN DE FORMULARIOS**

Los formularios electrónicos se publican en formatos PDF, Word, Excel o sus extensiones. Al momento de requerirse la actualización de un formulario, siempre se

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.

Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

debe verificar en el Portal ACP la última versión publicada, que será considerada como la versión “oficial” y a esta se le realizarán los cambios pertinentes.

Todas las solicitudes de publicación deben ser enviadas a TIST-A, la que a solicitud del usuario publicará electrónicamente aquellos formularios que sean de uso o impacto para la organización y que necesiten estar en el Portal ACP, incluidos los formularios financieros. Los formularios que requieran estar incluidos en el sitio web de la Autoridad del Canal de Panamá, serán publicados por la Unidad de Soluciones Web y Movilidad (TISE-W), previa coordinación de TIST-A.

## **8. EJEMPLOS**

A continuación, dos ejemplos referentes al formato de los formularios oficiales de la ACP (común y financiero).





## CAPÍTULO 14

### PUBLICACIONES OFICIALES

#### 1. PROPÓSITO

Este capítulo tiene como propósito orientar a los colaboradores en la implementación, usos y procedimientos operativos del Programa de Publicaciones de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) y la obtención de las publicaciones de la organización. El objetivo principal de este programa es mantener una memoria histórica de todas las publicaciones, de acuerdo a lo establecido en la Tabla de Retención de Archivos No.14, ítem 10a, el cual indica lo siguiente:

“Publicaciones: Material impreso o duplicado que es distribuido dentro de la entidad, a otras instituciones y empresas, así como al público en general. Entre las publicaciones de la Autoridad del Canal de Panamá se incluyen el informe anual, los folletos, panfletos, manuales, guías y hojas impresas de información pública, carteles u otras publicaciones preparadas por la Autoridad, contratistas de la entidad o concesionarios. También incluye manuales técnicos y material de referencia de la oficina comprados fuera de la entidad”.

Estas publicaciones oficiales y todo material impreso de carácter permanente deben ser procesados y trasladados a la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) al momento de su impresión, publicación y distribución por los Oficiales de Enlaces o Custodios de Archivos de cada vicepresidencia u oficina. Véase listado en la siguiente dirección: <http://infored.acp/im/division/imc/records/otros-archivos/directorio-consolidado.xls>

#### 2. COORDINACIÓN

La Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) es la encargada del Programa de Publicaciones de la ACP. Está a cargo del recibo de copias originales de todas las publicaciones para su preservación.

#### 3. DEFINICIONES

- Anuario. Libro que se publica cada año como guía para determinadas profesiones, con información, direcciones, estadísticas y otros datos de utilidad.
- Boletín. Periódico que contiene disposiciones oficiales e información

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

actualizada de la organización.

- Circular. Órdenes, noticias o instrucciones verbales o escritas dirigidas al mismo tiempo en iguales términos para varias personas.
- Directorio. Guía en la que figuran las personas de un conjunto u organización, con indicación de diversos datos acerca de ellas, por ejemplo: cargos, teléfonos, etc.
- Informe. Noticias o datos que se dan sobre algún tema, eventos o personas.
- Ley. Precepto dictado por la suprema autoridad, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.
- Manual. Libro en el que se compendia lo más sustancial de una materia con instrucciones específicas.
- Organigrama. Diagrama que ilustra cómo está organizada o estructurada una entidad o empresa.
- Periódico. Impreso publicado con determinados intervalos de tiempo.
- Publicación. Escrito impreso, como libros, revistas, boletines, etc.
- Reglamento. Colección ordenada de reglas o preceptos que por autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o servicio.

#### 4. LEYES Y REGLAMENTOS

Existen publicaciones de la organización que se distribuyen externamente, ya sea en el territorio nacional o internacionalmente. Entre las más importantes se encuentran las siguientes:

a. Ley Orgánica. Su objetivo es proporcionar a la Autoridad del Canal de Panamá las normas para su organización, funcionamiento y modernización, con el objeto de hacer del Canal una empresa eficiente y rentable, pilar del desarrollo humano y socioeconómico del país, abierta, sin discriminación alguna, a la participación de hombres y mujeres, e integrada a la estrategia marítima nacional. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 317 de la Constitución Política, las normas que en esta ley se

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

dictan son de carácter general y servirán de marco para los reglamentos que al respecto se expidan, de manera que el Canal brinde siempre un servicio continuo, eficiente y seguro.

b. Reglamentos de la ACP. Los reglamentos de la Autoridad del Canal establecen las normas, modificaciones y procedimientos que desarrollan procesos administrativos, operativos y técnicos en las distintas funciones de la organización. Estos reglamentos se encuentran en el Portal ACP en la sección de “Publicaciones”. La oficina responsable de los reglamentos de la organización es la Secretaría de la Junta Directiva.

c. Reglamentos marítimos. Los reglamentos marítimos establecen las normas y procedimientos para el tránsito marítimo adecuado, y son impresos tanto en español como inglés, ya que están destinados para distribución a los usuarios internacionales de la vía acuática. Su distribución es responsabilidad de la Sección de Tráfico y Arqueo (OPTC) que suministra gratuitamente un ejemplar original a cada buque que transita el Canal. En el caso de estudiantes, agencias navieras, empresas e interesados particulares, la Sección de Tráfico y Arqueo cuenta con copias adicionales, al igual que copias en disco compacto (CD) las cuales están a la venta. Para mayor información respecto al procedimiento de compra de estas copias, sírvase llamar al teléfono 272-4224.

## 5. PUBLICACIONES DE LA ACP

La ACP cuenta con publicaciones que se actualizan y distribuyen a nivel interno para mantener informados a todos los usuarios de los acontecimientos de la organización. Estas publicaciones pueden ser tanto impresas como electrónicas, las cuales se incluyen en el Portal ACP:

**5.1. Boletines y circulares:** La Autoridad del Canal de Panamá publica boletines y circulares con valiosa información para los usuarios, tal es el caso del Boletín Oficial.

El Boletín Oficial se publica semanalmente cada martes en el Portal ACP y tiene como objetivo informar a todos los empleados los nombramientos permanentes y asignaciones temporales, en los diferentes cargos de la Autoridad del Canal, hasta el nivel jerárquico de supervisores de unidad y, en algunos casos, puestos especiales, tales como, superintendentes, capitanes u otros puestos de servicio, que incluyan el tema de seguridad. Además, se anuncian cambios de ubicación, de números de teléfono y de nombres de oficinas y sus siglas.

La oficina responsable de publicar el Boletín Oficial es la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) y para tales propósitos las oficiales administrativas o secretarías deben enviar el formulario 1088 (Solicitud de actualización

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.

Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

del Boletín Oficial o Directorio de Organización) vía correo electrónico a RRomero a más tardar los lunes a las 2:00 p.m.

**5.2. Periódicos, directorios y manuales:** La Autoridad del Canal de Panamá publica periódicos, directorios y manuales, en medios físicos y electrónicos, entre los cuales mencionaremos:

- El Faro. Este es un periódico de distribución mensual para todos los colaboradores de la ACP y el público en general, en el cual se publica información de las actividades del Canal. El Faro es uno de los recursos de divulgación con los que cuenta la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa. Para solicitar información puede comunicarse al correo electrónico: [elfaro](#).
- Tu Canal. Es la revista quincenal de los colaboradores de la ACP. Exalta a los colaboradores que se destacan tanto en su desempeño laboral, como en sus actividades particulares, motivando así a la fuerza laboral canalera. Para solicitar información o enviar una contribución a "Tu Canal" escriba al correo electrónico: [tucanal](#).
- Directorio de Organización. El Directorio de Organización es administrado por la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A). Se publica los martes en el Portal ACP. En este se publican las asignaciones temporales por más de 30 días y las permanentes. Los niveles jerárquicos que se publican son los de vicepresidencia ejecutiva, vicepresidencia, división, sección, unidad y equipo; con los respectivos nombres de los colaboradores asignados, números telefónicos y ubicaciones físicas de las oficinas.

Las solicitudes de actualización se remiten a TIST-A por intermedio de las oficiales administrativas o secretarías, a través del formulario 1088 (Solicitud de actualización del Boletín Oficial o Directorio de Organización), el cual se envía al correo electrónico a [RRomero](#) a más tardar los lunes a las 2:00 p.m.

En aquellas oficinas en las que los colaboradores no tengan acceso a una computadora, es responsabilidad de la oficial administrativa o secretaria imprimir el Directorio de Organización y colocarlo en murales o ubicaciones públicas para que todos los colaboradores pueden consultarlo.

Existe una versión en inglés a la cual se puede acceder bajo Publicaciones.

- Organigrama de la ACP. El organigrama funcional de la ACP es administrado por la Sección de Planificación Estratégica y Productividad (COEP), de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa. Se publica en el Portal ACP y en la página web. Los niveles jerárquicos que se publican son los de vicepresidencias ejecutivas,

vicepresidencias, divisiones y secciones. Las solicitudes de actualización se remiten a COEP por intermedio de las oficiales administrativas.

- **Manual de Correspondencia.** Este manual describe los formatos correctos de redacción y presentación de la correspondencia oficial. Incluye un repaso sobre el uso correcto del idioma e instrucciones para preparar la correspondencia de la ACP. La Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa (COIA) es la responsable de actualizarlo y publicarlo en el PortalACP, con la frecuencia que sea necesaria. Periódicamente se ofrece un curso del Manual de Correspondencia para todos los usuarios, independientemente del nivel jerárquico dentro de la ACP.

- **Manual de Personal.** El Manual de Personal de la Autoridad del Canal de Panamá tiene como propósito plasmar las normas, estándares, procedimientos y métodos necesarios para implementar el Reglamento de Administración de Personal. Este es administrado por la Vicepresidencia de Recursos Humanos y se publica en el Portal ACP para referencia de todos los colaboradores y afines.

- **Manual de Procedimientos de Administración de Archivos.** Este manual establece las políticas, programas, responsabilidad, procedimientos y requisitos para la creación, organización, mantenimiento, uso y disposición de los archivos a través del Programa de Administración de Archivos. Los archivos vitales, audiovisuales, microfilmaciones y sistemas de archivos electrónicos, son parte de este programa. La Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) es responsable de su actualización y publicación en el Portal ACP. Para consultas referentes a su uso y aplicación deben llamar al teléfono 276-1840.

- **Sistema de Clasificación de Archivos.** Este sistema es administrado por la Unidad de Digitalización de Información y Archivos (TIST-A) y tiene como propósito lograr la uniformidad en la clasificación de los archivos de toda la organización e identificar los períodos de retención de estos para su posterior disposición o retención en el Centro de Almacenamiento de Archivos, ubicado en el edificio 711 en Corozal. El Sistema de Clasificación de Archivos se publica en el Portal ACP, y las consultas referentes a su uso y aplicación deben llamar al teléfono 276-3357.

- **Tablas de Retención de Archivos.** Estas tablas establecen los procedimientos y directrices para la retención o destrucción sistemática de los archivos de la organización y su envío al Centro de Almacenamiento de Archivos ubicado en el edificio 711 en Corozal. La Unidad de Digitalización de Información y Archivos es la responsable de confeccionar e implementar el uso de estas tablas, así como brindar asesoría a los usuarios en cuanto a su aplicación. Las tablas están publicadas en el Portal ACP y las consultas referentes a su uso deben llamar al teléfono 276-3357.

- **Manual de Sistemas Financieros:** Este manual contiene los procedimientos de las políticas contables y financieras de la ACP, así como los conceptos y explicaciones de los sistemas financieros. La División de Administración Financiera y de Riesgos es responsable de su actualización y publicación en el Portal ACP.
- **Manual de Protocolo Interno:** Incluye un conjunto básico de normas y recomendaciones aplicables a todos los actos que se organicen dentro o fuera de la ACP con el fin de proyectar la mejor imagen de la organización.
- **Manual de Uso de Marca:** El Manual de uso de marca de la Autoridad del Canal de Panamá fue diseñado para la implementación y uso del logotipo de la ACP. El logotipo de la Autoridad del Canal de Panamá incorpora el término Canal de Panamá y lo relaciona directamente con su responsabilidad constitucional por la administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento y modernización del Canal de Panamá. Este manual es responsabilidad de la Sección de Promoción de Marca, Turismo y Eventos (CCMC) de la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa, y debe ser consultado para garantizar el uso adecuado y armónico de este símbolo de identidad institucional, para todo material escrito e impreso. El Manual está disponible en la Intranet en la siguiente dirección: <http://portalacp/Pub/libro-de-marca.pdf>
- **Nota:** La sigla ACP representa la razón social de la Autoridad del Canal de Panamá y no se puede reemplazar por otras tipografías o por una traducción a otro idioma.
- **Ejemplo:**  
Panama Canal Authority (PCA), **no es aceptable.**

### 5.3. Informes y anuarios

Informe del estado ambiental de la cuenca hidrográfica. Su objetivo es presentar un panorama sobre el estado ambiental de la Cuenca. La División de Ambiente es responsable de su producción.

Anuario hidrológico: Esta publicación es compilada y distribuida por la Unidad de Hidrología Operativa de la División de Agua. Por medio de esta, se entrega a los diversos usuarios la estadística diaria, mensual y anual de los caudales de los ríos más importantes de la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá (CHCP).

## **6. PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS**

En el Portal ACP se encuentran los enlaces directos a las publicaciones electrónicas de las diferentes oficinas de la organización, cuya finalidad es mantener orientados e informados a los colaboradores.

## CAPÍTULO 15

### INFORMES

#### 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la preparación de los informes oficiales de la ACP, con la intención de que se use un estilo uniforme en toda la organización.

#### 2. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES DEL INFORME

El informe se usa para presentar de forma clara, específica y detallada un resumen de hechos que han tenido lugar en alguna de las vicepresidencias, oficinas, divisiones, secciones, unidades, equipos o talleres. Por lo general, el informe lo dirige un subalterno a su superior, por solicitud de este. Sin embargo, dentro de la empresa también pueden generarse informes entre colaboradores de igual nivel jerárquico.

El informe debe ser un escrito sobrio y objetivo; y no deberá incluir, la opinión personal de la persona que lo redacta. Su estilo debe ser claro y directo; debe ofrecer datos e ideas concretas y, si se solicita, sugerencias o recomendaciones, incluidas soluciones a los problemas o situaciones planteadas en el documento.

Además, de ser necesario, pueden enviarse a personas fuera de la empresa, tales como, instituciones gubernamentales, clientes, agencias y representantes, entre otros.

#### 3. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

Un informe se diferencia de otro tipo de correspondencia oficial porque comunica hechos o actividades concretas a un determinado solicitante o grupo de solicitantes. Su intención es la de llegar a un conocimiento adecuado de la realidad de una situación dentro de la empresa, sin que interfieran visiones personales o deformadoras. En un informe se pueden apreciar las siguientes características, cualquiera que sea su contenido:

- Se describe un problema y su solución.
- Se dirige a un superior en rango o categoría.
- Puede ser de diverso contenido y tamaño (corto o extenso).

El informe no debe ser más extenso de lo necesario. Debe ser de fácil lectura, interesante y bien presentado, puede ir acompañado de cuadros, fotografías, dibujos y cualquier otra documentación oficial que sustente su contenido.

#### 4. RECOMENDACIONES GENERALES PARA ELABORAR UN INFORME

Para elaborar un informe deben tomarse en cuenta algunos pasos:

- **Tema.** Escoja el tema específico sobre el que se hará el informe y manténgalo a lo largo del documento.

- **Esquema.** Haga un esquema para su confección que incluya ideas principales y secundarias, ejemplos, datos, números de párrafo que se emplearán y su distribución.

**Argumento.** Cuide que la argumentación sea clara y lógica. El informe debe contener todas las ideas importantes, sin omitir ninguna que sea esencial para que cumpla con su cometido.

- **Fuentes.** La información se puede obtener de material interno de la empresa (boletines, informes de otras vicepresidencias, publicaciones, informes estadísticos, minutas de reuniones, etc.); material a libre disposición del público (libros, diarios, revistas, publicaciones e informes del gobierno, investigaciones y estadísticas de asociaciones especializadas, etc.) y de conversaciones con terceras personas.

- **Orden y presentación.** Ordene la información en función del tema que se va a tratar. La buena ortografía, la sintaxis y la estética son imprescindibles para la preparación de un informe que exhiba una buena presentación.

- **Redacción preliminar o borrador.** Es importante hacer un borrador del informe, corregirlo o incluir nuevos elementos. Este paso es necesario para luego hacer la redacción definitiva del documento.

- **Audiencia.** Se debe tener en cuenta a quién va dirigido el informe. Use únicamente las palabras con las que los lectores están familiarizados y defina los términos técnicos. Para hacer comparaciones de cifras en forma fácil, emplee porcentajes, cifras redondeadas, clasificaciones o proporciones; ponga los datos exactos en una tabla dentro del texto o en el apéndice.

- **Información.** Recuerde que el documento se prepara precisamente para informar a quienes toman las decisiones, por lo que debe asegurarse de que el escrito relacione claramente los hallazgos de la investigación con los objetivos de la organización.

- **Concisión.** Es una tarea difícil saber qué debe incluirse y qué debe dejarse por fuera. Hay que tener en cuenta las necesidades de información de quien toma las decisiones al momento de redactar su informe. Use un lenguaje profesional, evite los términos muy personales, poéticos o filosóficos. Además, tenga en cuenta la apariencia del informe, use las gráficas y cuadros básicamente para ejemplificar visualmente las ideas. Evite los clichés o frases hechas y muletillas, escriba en tiempo presente y use la voz activa.

- **Objetividad.** Algunas veces los resultados no serán aceptados fácilmente por el solicitante, e incluso es probable que los resultados entren en conflicto con la experiencia y juicio de quien toma las decisiones, o pueden reflejar de forma desfavorable decisiones anteriores. Sin embargo, se deben presentar los resultados de manera objetiva (es decir, sin sesgo) y defender su validez, si esta es refutada. La preparación del informe no debe prestarse para favorecer a personas determinadas o para sostener puntos de vista o intereses particulares.

## 5. FORMATO Y ESTRUCTURA DE LOS INFORMES

Los informes constan de distintas partes o secciones dependiendo de su aplicación y tema específico; esto ayuda a una mejor comprensión del tema expuesto. Si tenemos que incluir alguna descripción particular extensa y detallada, que pudiese romper la libre continuidad de la argumentación principal, conviene incluirla como apéndice al informe.

**5.1 Formato.** Use el tipo de letra Arial, color negro. El tamaño de la letra será de 14 para el título y el subtítulo y 12 para el índice, los epígrafes y el texto (en caso de ser necesario se puede usar Arial 11 en el texto). Deje márgenes de aproximadamente 1" a la izquierda, derecha y en la parte inferior. Para evitar un espaciado irregular, los márgenes solamente deben justificarse del lado izquierdo. Escriba el texto a espacio sencillo y deje dos espacios entre cada párrafo. Se recomienda el papel 8 ½" x 11" para su impresión. Todas las páginas, incluidas las tablas, gráficos, fotografías, deben numerarse. Se debe empezar a numerar después del índice. Cada tabla, figura o gráfico debe tener un título informativo y los subtítulos y leyendas que sean necesarios.

**5.2 Sistemas de numeración.** Frecuentemente, se usan sistemas que utilizan números en la preparación de índices de libros o revistas, contenidos de informes, agendas y manuales descriptivos, entre otros, con la finalidad de hacer más fácil la clasificación, búsqueda y lectura de sus contenidos. Existen dos tipos comercialmente utilizados y estos son el sistema tradicional y el sistema decimal. El sistema de numeración decimal es el más recomendado para numerar los capítulos, títulos y subtítulos en los informes.

**5.2.1 Sistema tradicional:** El orden de acomodación de estos números es el siguiente: número romano en mayúscula seguido de un punto, letra mayúscula seguida de un punto, número ordinal seguido de un punto, letra en minúscula seguida de un punto, número en paréntesis, letra minúscula en paréntesis, número con un solo paréntesis a la derecha y letra minúscula con un solo paréntesis a la derecha.

Ejemplo:

- I.
- A.
- 1.
- a.

- (1)
  - (a)
    - 1)
      - a)

**5.2.2 Sistema decimal:** Es el sistema comúnmente usado en la preparación de monografías, informes extensos, trabajos de graduación, entre otros. En este sistema se colocan los números ordinales seguidos de puntos para indicar los diferentes niveles de clasificación de los subtítulos, según el tema.

Ejemplo:

- 1.0
  - 1.1
    - 1.1.1
      - 1.1.2
        - 1.1.3.1
        - 1.1.3.2

**5.3 Estructura.** La siguiente guía es aceptada generalmente como el formato básico para la mayor parte de los informes de la ACP, aunque dependiendo del tipo de informe, será o no necesario desarrollar cada una de las partes de la estructura.

**5.3.1 Portada.** La portada debe contener un título que resuma la esencia del estudio, y debe expresarse mediante una única oración que no debe ser ni demasiado larga ni demasiado corta. Adicionalmente, se debe incluir el nombre de la organización (Autoridad del Canal de Panamá) en el margen superior, el logotipo de la ACP en el margen superior izquierdo, el nombre de la vicepresidencia, gerencia, sección o unidad que preparó el informe, el nombre del autor o autores en orden alfabético; el nombre de la persona a quien se entregará el informe y la fecha de entrega.

**5.3.2 Resumen ejecutivo.** El resumen ejecutivo es una presentación concisa y exacta de los aspectos fundamentales del informe. Presenta los resultados de la investigación que tienen un mayor impacto en la toma de decisión. Debe incluir una introducción al tema, los objetivos del proyecto de investigación, la naturaleza del problema sobre el cual hay que tomar una decisión, los resultados claves, las conclusiones (opiniones e interpretaciones basadas en la investigación, proyecto o proceso) y las recomendaciones.

**5.3.3 Índice o tabla de contenido.** El índice o tabla de contenido enumera en forma secuencial los temas cubiertos en el informe, junto con sus referencias de páginas. Su propósito es ayudar a los lectores a encontrar de forma rápida las secciones específicas de mayor interés para ellos. La lista de tablas o figuras se incluyen al final del índice.

Si el informe consta de varios capítulos y más de 20 páginas, se usa índice. En caso contrario, es decir menos de 20 páginas y varios epígrafes, entonces se usa tabla de contenido.

**5.3.4 Cuerpo del informe.** Los detalles del proyecto de investigación se encuentran en el cuerpo del informe.

**5.3.4.1 Introducción.** Se debe proporcionar al lector la información básica necesaria para comprender el resto del informe. La introducción debe explicar claramente la naturaleza del problema de decisión y el objeto del proyecto o investigación.

**5.3.4.2 Objetivo.** El objetivo describe el propósito del informe. Para fijar el objetivo se debe tener clara la idea general de lo que se busca. El objetivo sirve para enfocarse al momento de recopilar la información.

**5.3.4.3 Metodología.** Esta sección está diseñada para resumir los aspectos técnicos y desarrollar confianza en la calidad de los procedimientos empleados. Se debe detallar de modo que el informe sea comprensible por una persona que no es técnica. Se deben minimizar los detalles técnicos y colocarlos en un apéndice para quienes deseen un análisis metodológico más detallado.

El propósito de la sección de metodología es describir la naturaleza del diseño de investigación, la muestra y los procedimientos de recolección y análisis de datos. Se deben brindar suficientes detalles para que el lector pueda apreciar la naturaleza de la metodología empleada, pero la presentación no debe ser excesiva o monótona.

En la metodología se debe comunicar al lector si el diseño era exploratorio o concluyente. Deben explicarse las fuentes de datos, primarias y secundarias. Debe especificarse la naturaleza del método de recolección de datos, comunicación y observación.

**5.3.4.4 Resultados.** Deben organizarse alrededor de los objetivos y de las necesidades de información; es una exposición lógica de la información, como si se fuera a contar una historia. El informe de los hallazgos debe tener un punto de vista definitivo y ajustarse dentro de la secuencia lógica; no es simplemente la presentación de una serie interminable de tablas. Más bien, se requiere la organización de los datos en un flujo lógico de información a propósito de la toma de decisiones.

**5.3.4.5 Limitaciones.** Es necesario informar a la gerencia sobre aquellas limitaciones existentes o encontradas durante el proceso en una forma clara y concisa. En este proceso, la persona que redacta el informe debe evitar los comentarios sobre las inconsistencias del estudio.

El propósito de esta sección es permitir que el lector haga un juicio sobre la validez de los resultados del estudio. Las limitaciones en un proyecto generalmente involucran las inexactitudes del muestreo y la falta de respuesta e inconsistencias en metodologías, entre otros aspectos. La redacción de la sección de conclusiones y recomendaciones está afectada por las limitaciones reconocidas y aceptadas del estudio. Es responsabilidad profesional del investigador informar claramente al lector sobre estas limitaciones.

**5.3.4.6 Conclusiones o recomendaciones.** Se presentan en oraciones breves y concisas que dan respuesta a los objetivos planteados en el informe. Las conclusiones y las recomendaciones deben fluir en una forma lógica a partir de la presentación de los resultados. Las conclusiones deben relacionar en forma clara los hallazgos de la investigación con las necesidades de información y con base en esta relación hacer las recomendaciones para la acción. La persona que prepara el informe debe centrarse en el problema de decisión y pensar en términos de acción. Debe apreciar los aspectos gerenciales y el papel de la investigación en el proceso de la toma de decisiones.

**5.3.4.7 Referencias y bibliografía.** En este punto se deben enumerar las referencias citadas en el texto del informe, así como la literatura que se considere sirve de fundamento. La estructura básica para la cita bibliográfica es la siguiente:

- Libros: primer apellido, nombre en iniciales para todos los autores; título completo de la obra, fecha de edición; volumen; la editorial, lugar y fecha de publicación; páginas citadas.
- Revistas y artículos: primer apellido y nombre en iniciales para todos los autores; título completo del artículo; el nombre de la revista; el volumen; el número (entre paréntesis); números de la primera y última página del artículo; año de publicación.
- Direcciones de Internet: las referencias de Internet deben tener la ruta completa del servidor.

**5.3.4.8 Apéndice:** El apéndice proporciona un espacio para el material que no es esencial en el cuerpo del informe. Este material es más especializado y complejo que el material presentado en el informe principal y se incluye para satisfacer las necesidades del lector. A manera de ejemplos, podrá contener copias de los formatos de recolección de datos, detalles del plan de muestreo, estimaciones del error estadístico, instrucciones para el entrevistador y tablas estadísticas detalladas asociadas con el proceso de análisis de datos, entre otros elementos.

## **6. EJEMPLOS**

A continuación se muestra para referencia un formato de portada y otro de índice o tabla de contenido.

**EJEMPLO 1**

**PORTADA**

**Logotipo ACP**

**AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ (Arial 14)**

VICEPRESIDENCIA... (Arial 12)  
DIVISIÓN, SECCIÓN O UNIDAD (Arial 12)

TÍTULO DEL INFORME-Arial 16  
(Como máximo dos líneas)

Autor(es): (Arial 12)

Destinatario: (Arial 12)

Fecha

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## EJEMPLO 2

## ÍNDICE O TABLA DE CONTENIDO

## Índice (Arial 14)

## (Arial 12)

1. Introducción.....	1
2. Objetivo.....	1
3. Metodología.....	1
4. Título 1.....	2
4.1 Subtítulo.....	2
4.1.1 Subtítulo.....	2
4.2 Subtítulo.....	2
4.2.1 Subtítulo.....	2
5. Título 2.....	3
5.1 Subtítulo.....	3
5.1.1 Subtítulo.....	3
5.2 Subtítulo.....	3
5.2.1 Subtítulo.....	3
6. Título 3 .....	4
7. Conclusiones o recomendaciones.....	5
8. Referencias y bibliografía.....	6
9. Apéndice.....	7
10. Anexos.....	8

## CAPÍTULO 16

### CORRESPONDENCIA EN INGLÉS

#### 1. Cartas

El inglés es la lengua internacional de los negocios y por ello es importante saber cómo redactar una carta correctamente en ese idioma. Por lo general, en la ACP se envían cartas en inglés a clientes, usuarios, investigadores o incluso a agencias internacionales. Al igual que en español, una carta en inglés debe caracterizarse por su brevedad, claridad, cortesía y pulcritud en su presentación.

Por otro lado, el estilo comercial, tanto en inglés como en español, se ha transformado en los últimos años y ha ganado en naturalidad y simplicidad; es más personal y conciso. Aunque la carta haya sido redactada en inglés, debe mantener el mismo estilo, tipo de letra y otras características de la correspondencia comercial en español de la ACP.

Las partes de una carta comercial en inglés son las mismas que una carta en español. Se prepara en papel membrete de la institución e incluye la fecha, destinatario, saludo, el cuerpo de la carta y despedida.

#### 1.1 Una buena primera impresión

Causar una buena impresión es uno de los objetivos más importantes de toda correspondencia. A continuación presentamos algunas recomendaciones para alcanzar este objetivo.

##### 1.1.1 Saludo

- Asegúrese de que el nombre y el cargo de la persona a quien va dirigida la carta son correctos.
- La manera estándar de iniciar una carta comercial en inglés es con *Dear*, el tratamiento de formalidad, el apellido de la persona y dos puntos. Por ejemplo: *Dear Ms. Jones*: o *Dear Professor Moore*: Si opta por escribir el nombre completo de la persona a quien va dirigida la carta después del *Dear*, puede dejar por fuera el título (*Dear Chris Miller*). Si se trata de una carta comercial social o personal (una carta de condolencia, de felicitación,

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- celebración o de agradecimiento), se inicia con *Dear* y el nombre de la persona y una coma. Por ejemplo: *Dear Nigel, o Dear Dr. Smith,*
- Si la carta va dirigida a una dama y no se conoce su estado civil, use *Ms.*
  - Observe que en inglés, a diferencia de lo que se estila en español, se abrevian los títulos en los saludos (Mr., Ms., Mrs. y Dr.).
  - Si no está seguro del género de la persona a quien va dirigida la carta, use el nombre completo (Dear T.K. Spinazola).
  - Si no sabe a quién va dirigida la carta use como saludo *Dear Sir or Madam, Ladies and Gentlemen o To whom it may concern.*

### 1.1.2 Cuerpo de la carta

- Exprese el motivo de la carta en el primer párrafo (introducción), por ejemplo: *As per our phone conversation, I am writing to provide the information you requested...*
- Si el motivo de la carta es dar una mala noticia o disculparse, se debe tener mucho tacto y ser extremadamente educado. Por ejemplo: *Unfortunately, we are not hiring any new staff at the moment o Due to problems with our supplier, we will be unable to meet your order on time.*
- El texto debe ser positivo y estar bien estructurado.

### 1.1.3 Despedida

- En el último párrafo puede incluir algunas observaciones finales como: *Please contact us if you have any further questions.* Si envía documentos, puede añadir: *Please find enclosed...* o *I am enclosing.*
- También se puede hacer referencia a un futuro contacto con expresiones como: *I look forward to seeing you next month.*
- El cierre de la carta depende del tipo de correspondencia o relación que se tenga con la persona a quien se escribe. Por lo general, la despedida en las cartas comerciales es *sincerely* o *sincerely yours.*

## Saludos

Tono	
<b>1. Personal (informal):</b> Hay una relación personal entre el remitente y el destinatario; hay mucha confianza.	- Dear (nombre): - My dear (nombre): - Dear friend:

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
 Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

<p><b>2. Cordial:</b> Amigoso y respetuoso. Hay una relación personal, pero de respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dear student:</li> <li>- Dear Mr. (apellido):</li> <li>- Dear Mrs. (apellido):</li> <li>- Dear Ms. (apellido):</li> <li>- Dear Dr. (apellido):</li> <li>- My dear Mr. (apellido):</li> </ul>
<p><b>3. Neutral:</b> Amigoso. Recomendado para todas las cartas menos las muy formales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dear Mr. (apellido):</li> <li>- My dear Mr. (apellido):</li> <li>- Dear Dr. Smith:</li> <li>- My dear Dr. Smith:</li> </ul>
<p><b>4. Educado.</b> Neutral bastante formal, usado en correspondencia general de oficina. Pueden usarse los saludos del grupo No. 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dear Madam:</li> <li>- Dear Mr. (apellido):</li> <li>- Dear Mrs. (apellido):</li> <li>- Dear Miss (apellido)</li> <li>- Dear Ms. (apellido):</li> <li>- Dear Sir:</li> <li>- My dear Sir:</li> </ul>
<p><b>5. Muy formal:</b> Indica que el destinatario es de rango superior al del remitente. Usado en correspondencia de los consulados o en el gobierno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sir:</li> <li>- Dear (título):</li> <li>- Dear Sir:</li> <li>- Mr. (título):</li> <li>- Dear Mr. (título):</li> <li>- Dear Madam (título):</li> <li>- Excellency:</li> <li>- Dear (título y apellido):</li> </ul>

## Despedidas

Tono	
<p><b>1. Personal (informal):</b> Hay una relación personal entre el remitente y el destinatario de mucha confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cheers,</li> <li>- Regards,</li> <li>- Best regards,</li> <li>- Best ever,</li> <li>- As ever,</li> <li>- Kindest regards,</li> <li>- Kindest wishes,</li> </ul>

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

<p><b>2. Cordial.</b> Amigoso y respetuoso. Hay una relación personal, pero de respeto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yours,</li> <li>- Cordially,</li> <li>- Most cordially,</li> <li>- Cordially yours,</li> </ul>
<p><b>3. Neutral.</b> Amigoso, pero neutral. Recomendado para todas las cartas, menos las muy formales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sincerely,</li> <li>- Sincerely yours,</li> <li>- Very sincerely,</li> <li>- Very sincerely yours,</li> <li>- Yours sincerely,</li> </ul>
<p><b>4. Educado.</b> Neutral, pero bastante formal. Usado en la correspondencia legal como en la correspondencia general de oficina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Very truly yours,</li> <li>- Yours very truly,</li> <li>- Yours truly,</li> </ul>
<p><b>5. Muy formal.</b> Indica que el destinatario es de rango superior al remitente. Usado en correspondencia de consulados y en el gobierno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respectfully,</li> <li>- Respectfully yours,</li> <li>- Yours respectfully,</li> <li>- Most respectfully,</li> <li>- Very respectfully,</li> </ul>

## 2. Sugerencias para cartas comerciales

A continuación presentamos algunas sugerencias para el inicio y el final de una carta en inglés.

### 2.1 Primer párrafo de una carta

- *We have received your letter dated...*
- *Many thanks for... / Thank you (very much) for...*
- *This is to confirm...*
- *We hereby inform you...*
- *We are writing to share information about...*
- *We are very happy to provide the information you requested...*

### 2.2 Párrafo final

- *If you have any questions, do not hesitate to contact us.*
- *We look forward to your reply.*
- *We are looking forward to hearing from you soon.*

"Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento".  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- *We look forward to doing business with you again.*
- *Thanks for your help with the order.*

### 3. Correos electrónicos

En la actualidad, los correos electrónicos también se usan como correspondencia oficial de una empresa. En este caso, se deben seguir las mismas reglas que aplican para una carta; sin embargo, los saludos pueden ser menos formales. Por ejemplo: *Dear Peter, Hi Esther, Hello Michael, Hi all, Good morning, Mary.*

Si es un mensaje informal, se puede colocar el saludo y en la misma línea se puede iniciar el mensaje. Por ejemplo: *Good afternoon, Linda. I am following up on this morning's meeting.*

En cuanto a las despedidas, en los correos electrónicos suelen ser menos formales. Por ejemplo: *regards, kind regards o best wishes.*

### 4. Presentación

Como con cualquier correspondencia comercial, debemos ser muy cuidadosos con la ortografía y puntuación, además de la presentación. Siempre se debe revisar el documento antes de enviarlo para corregir posibles errores e, igualmente, debemos asegurarnos de que nuestra correspondencia en inglés sea clara, concisa, correcta, cortés, convincente y completa. Si se tiene alguna duda, recordemos que es mejor consultar algún diccionario o libro de referencia. Asimismo, el Equipo de Traducción de la ACP está disponible para brindar asesoría sobre este tema.

### 5. Ejemplos

January 29, 2016

Via email:  
gswift@allianceswla.org  
mcanedo@ldec.org  
VIA FACSIMILE  
(337) 436-3727

Mr. George Swift  
President & CEO  
Southwest Louisiana Economic  
Development Alliance (SWLA)  
4310 Ryan Street  
Lake Charles, LA 70605  
USA

Dear Mr. Swift:

With sincere regrets, I have received news from Marisol Canedo, Project Coordinator of the Louisiana District Export Council, about the passing of Mr. David Connor, SWLA Alliance's VP of Economic Development and International Services. On behalf of the Panama Canal Authority (ACP), I wish to convey my sincere condolences to his family and associates, as well as to the Louisiana Economic Development Alliance (LED) management and Port of Lake Charles Harbor and Terminal District officials.

Just over a year ago, the Panama Canal and the Port of Lake Charles signed a Memorandum of Understanding to promote trade through the all-water-route and David was instrumental in coordinating the agenda of this memorable event.

Once again, my sympathies to the Louisiana District Export Council. David will surely be missed. May he rest in peace.

Sincerely,

Jorge Luis Quijano  
Administrator/CEO  
cc. Marisol Canedo, Project Coordinator, Louisiana District Export Council

October 5, 2015

**VÍA CORREO ELECTRÓNICO**  
marcelap@rccb.osis.gov

Mrs. Marcela Pang  
AAD/Americas, PA Bureau  
Open Source Center  
United States Embassy in Panama

Dear Mrs. Pang:

I refer to your letter dated September 30, 2015, in which you request a tour to the Miraflores Visitors Center for a U.S. delegation made up of nine diplomats.

In this regard, we are pleased to inform you that we have arranged the tour for October 13, at 3:00 p.m. To coordinate the details on the tariffs, you may contact Mrs. Carmen de Castillo at (507) 276-8427 or email: Cdecastillo@pancanal.com.

Sincerely,

May Jane Coulson  
Manager, Inter-institutional and  
Administrative Coordination  
Office of the Administrator

October 6, 2016

Via email/Via facsimile  
info@intercarga.org  
+44 (0)20 7977 7011

Dr. Kostas Gkonis  
Incoming Secretary General  
International Association for  
Dry Cargo Shipowners (INTERCARGO)  
9th Floor, St. Clare House  
30-33 Minorities  
London EC3N 1DD  
UNITED KINGDOM

Dear Dr. Gkonis:

On behalf of the Panama Canal Authority (ACP), I would like to congratulate you on your appointment as Secretary General of the International Association for Dry Cargo Shipowners (INTERCARGO). I am confident that your role as Deputy Secretary-General and your past maritime experience are major assets for INTERCARGO.

Over the years, the ACP and INTERCARGO have worked very closely on issues of mutual interest and have held constructive dialogues, in order to achieve common goals. I look forward to strengthening those ties in the years ahead.

Once again, congratulations and if we can be of any assistance, do contact us at your convenience.

Sincerely,

Jorge L. Quijano  
Administrator/CEO

February 20, 2014

Via email  
JNewsome@SCSPA.com

Mr. James I. Newsome, III  
President and Chief Executive Officer  
South Carolina State Ports Authority  
P.O. Box 22287  
Charleston, SC 29413  
USA

Dear Mr. Newsome:

Thank you for your kind invitation to attend the annual South Carolina International Trade Conference to be held on September 8-10, 2014, in Charleston, SC. It will be a pleasure to participate as a speaker on September 9, and share with the audience an update of the Panama Canal Expansion Program.

For any further coordination concerning my presentation, personnel from your organization may contact Mrs. May Jane Coulson at (507) 272-1405, e-mail Conferencias-ACP@pancanal.com.

Sincerely,

Jorge L. Quijano  
Administrator

## **ANEXOS**

“Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

## ANEXO 1

### SIGNOS PARA INDICAR CORRECCIONES EN LOS BORRADORES

SIGNIFICADO	SIGNO	EJEMPLO	EJEMPLO CORREGIDO
INSERTAR PARÉNTESIS	( ) ^ ^	La compañía Diesel Panamá (DIPA) es la más grande. ^ ^	La compañía Diesel Panamá (DIPA) es la más grande.
INSERTAR PUNTO	·	La Lic. González	La Lic. González
INSERTAR PUNTO Y COMA	;	reír, en los	reír; en los
MAYÚSCULA	≡ o may.	<u>srta.</u> Maritza Garrido	Srta. Maritza Garrido
MINÚSCULA	= o /	Jueves o <del>Viernes</del> =	jueves o viernes
MOVER A LA DERECHA	]	La casa ] de campo	La casa de campo
MOVER A LA IZQUIERDA	[	[ El sistema español	El sistema español
MOVER HACIA ABAJO	⏟	Puede afirmarse <u>que</u> en el	Puede afirmarse que en el
MOVER HACIA ARRIBA	⏏	Puede <u>afirmarse</u> que en el	Puede afirmarse que en el
NO CAMBIAR (RESTITUIR)	... o stit	En su etapa inicial los costos ... En su etapa inicial <del>los costos</del>	En su etapa inicial los costos En su etapa inicial los costos
PÁRRAFO	¶	Cuatro años después	Cuatro años después
NO PÁRRAFO	∕	Es frágil, menudo y flaco	Es frágil, menudo y flaco.
SUBRAYAR	~~~~~	<u>Reglas de ortografía</u>	<u>Reglas de Ortografía</u>
SUSTITUÍR	—	También quisiera	También desearía
TODO EN MAYÚSCULA	≡≡≡	<u>Manual de Etiqueta</u>	MANUAL DE ETIQUETA
TRANSPORTACIÓN DE LETRAS	tr a	Atentam <del>ente</del>	Atentamente
TRANSPORTACIÓN DE PALABRAS	⏟	El <u>honrado Juez</u>	El Juez honrado
UNIR	⏟	por <u>que</u>	porque
VERIFICAR; DUDA; DAR INFORMACIÓN	( ? )	( ? ) Nació en 1986	Nació en 1976
BASTARDILLA * (Itálica)	—	<u>Don Quijote</u>	<i>Don Quijote</i>

## ANEXO 1- continúa

## SIGNOS PARA INDICAR CORRECCIONES EN LOS BORRADORES

SIGNIFICADO	SIGNO	EJEMPLO	EJEMPLO CORREGIDO
BASTARDILLA MAYÚSCULA		El Cid	<i>EL CID</i>
CAMBIAR DE SITIO		Ella contestó que no. ¿Pudiste ir?	¿Pudiste ir? Ella contestó que no.
CORCHETE	[ ]	El Secretario de Hacienda dijo : "Se está haciendo una reforma tributaria [hay que estudiarla a fondo] que ayudará a la clase media.	El Secretario de Hacienda dijo : "Se está haciendo una reforma tributaria [hay que estudiarla a fondo] que ayudará a la clase media.
DELETREAR		El Sr. Arias	El señor Arias
ELIMINAR		Cada núcleo urbano crea	Cada núcleo crea
ELIMINAR Y UNIR		El vice presidente	El vicepresidente
ESCRIBIR A NIVEL ALINEAR		\$320.50 15.10	\$320.50 15.10
INSERTAR ACENTO		América	América
INSERTAR APÓSTROFO		O'Nelly	O'Nelly
INSERTAR ASTERISCO		status quo*	status quo*
INSERTAR COMA		libros, etc.	libros, etc.
INSERTAR COMILLAS		El Laberinto de la Soledad	"El Laberinto de la Soledad"
PONER DIERESIS O CREMA		verguenza	Vergüenza
INSERTAR DOS PUNTOS		por ejemplo:	por ejemplo:
INSERTAR ESPACIO		frentealta	frente alta
INSERTAR ESPACIO ENTRE RENGLONES		en sus estudios de acuerdo con los	en sus estudios de acuerdo con los
INSERTAR PALABRAS		En la vida se goza, y se llora.	En la vida se goza, se ama y se llora.

Nota:\*La letra cursiva escrita a mano y la bastardilla (itálica) es la letra de imprenta que imita a la de mano.

## ANEXO 2

### Vestimenta profesional

La Autoridad del Canal de Panamá es una empresa modelo a nivel nacional e internacional. Debido a que nuestras oficinas o instalaciones son constantemente visitadas por todo tipo de público, debemos ser cuidadosos al seleccionar la vestimenta que usaremos para trabajar para cuidar nuestra imagen y la de la ACP.

Por este motivo, ofrecemos las siguientes sugerencias de vestuario para todos los colaboradores. Se exceptúan los trabajadores de campo quienes, por la naturaleza de sus funciones, deben vestir ropa cómoda o algún tipo de indumentaria de seguridad, así como a los colaboradores que usan uniformes.

1. Colaboradoras de oficinas principales (incluye el edificio de la Administración, oficinas de vicepresidentes, gerentes ejecutivos y gerentes).

#### Sugerencias

- Vestidos con mangas o faldas hasta la rodilla
- Sacos o cárdigan
- Pantalones de corte recto
- Blusas con mangas cortas o largas
- Zapatos cerrados o sandalias con la puntera o el talón expuesto
- Maquillaje suave para día
- Cabello bien peinado o recogido
- Uñas lisas o pintadas con colores suaves, todas del mismo color
- Colonia moderada
- Accesorios discretos

#### Qué debemos evitar

- Faldas o vestidos cortos
- Blusas sin mangas, transparentes, muy cortas o demasiado ceñidas al cuerpo
- Escotes muy pronunciados
- Pantalones muy ajustados tipo “leggings” o bluyines\*
- Sandalias que dejen el pie totalmente al descubierto
- Cortes o peinados exóticos o con colores muy llamativos para un ambiente de trabajo
- Uñas excesivamente largas o con diseños y colores extravagantes
- Accesorios demasiado grandes o vistosos

\*solo se permitirá el uso de bluyines para giras o visitas especiales

Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.

Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

2. Colaboradores de oficinas principales (incluye el edificio de la Administración, oficinas de vicepresidentes, gerentes ejecutivos y gerentes).

#### Sugerencias

- Camisas de manga larga o corta
- Pantalones de vestir largos, de colores clásicos y con correas oscuras
- Zapatos cerrados de vestir con medias
- Cortes de cabello clásicos
- Uñas cortas y limpias
- Un buen afeitado; en caso de usar barba, que esté bien recortada
- Perfume moderado
- Cuando los trabajadores estén representando a la entidad, se requerirá el uso de camisa de manga larga y corbata y, dependiendo del evento, saco.

#### Qué debemos evitar

- Pantalones cortos, muy ajustados o bluyines
- Camisetas
- Calzado casual o zapatillas
- Peinados o cortes exóticos

\*solo se permitirá el uso de bluyines para giras o visitas especiales

3. Colaboradoras de oficinas en el campo (unidades o secciones ubicadas físicamente en las esclusas y otras áreas industriales).

#### Sugerencias

- Blusas con mangas cortas o largas
- Suéteres tipo polo
- Faldas o pantalones de vestir o bluyines (sin agujeros), preferiblemente oscuros
- Zapatos preferiblemente cerrados

#### Qué debemos evitar

- Minifaldas
- Pantalones muy ajustados
- Escotes pronunciados, blusas transparentes o cortas
- Cortes o peinados exóticos o con colores muy llamativos
- Uñas excesivamente largas o manicuras con colores o diseños extravagantes

Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.  
Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

4. Colaboradores de oficinas en el campo (unidades o secciones ubicadas físicamente en las esclusas y otras áreas industriales).

#### Sugerencias

- Camisas de manga corta o suéteres tipo polo
- Pantalones de vestir o bluyines (sin agujeros), preferiblemente oscuros
- Zapatos cerrados de vestir o tipo deportivo y medias

#### Qué debemos evitar

- Peinados o cortes exóticos
- Barbas descuidadas
- Pantalones cortos
- Camisetas

En caso de duda, consulte con su supervisor u oficial administrativo. También puede ponerse en contacto con la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa.

## ANEXO 3

### Una atención telefónica profesional

Hay algunas palabras que nunca pasan de moda y que demuestran nuestra educación y buenos modales. Estas palabras son: gracias, por favor, permiso y los saludos buenos días, tardes o noches. El uso de estos términos puede abrirnos algunas puertas, es decir, facilitarnos algunas tareas, además de que nos ayuda a llevarnos mejor con nuestra familia, compañeros de trabajo y con cualquier persona con la que establezcamos algún tipo de contacto.

Sin embargo, hay una tarea en particular en donde el uso de estos términos no es una elección, sino una obligación. Se trata de contestar el teléfono, una función que un alto porcentaje de la fuerza laboral de la ACP tiene que desempeñar en algún grado. Ofrecemos las siguientes recomendaciones para que al contestar el teléfono, lo hagamos de manera profesional y cuidemos, al mismo tiempo, no solo la imagen de la ACP, sino la nuestra.

- Lo primero es saludar: buenos días, buenas tardes o buenas noches con un tono de voz amigable.
- Diga el nombre de la división, sección, unidad o equipo para el cual trabaja y se identifica. Recordemos que estamos respondiendo el teléfono de la ACP y no uno personal.
- Si no es una llamada interna (de la ACP), asegúrese de decir, por ejemplo: buenos días, Autoridad del Canal de Panamá, Equipo de Traducción, habla fulano de tal, ¿cómo puedo ayudarlo?
- Hable con claridad, con un buen tono de voz y ritmo para que la persona que llama pueda comprender lo que dice. Esto es especialmente importante si atiende un centro de llamadas.
- Responda el teléfono rápidamente. Escuche cuidadosamente a la persona que llama. Espere hasta que termine de hablar para responder y asegúrese de que entiende sus preguntas antes de contestar, siempre con cortesía y amabilidad.
- Pida permiso antes de poner una llamada en espera. Agradezca a la persona que llama por su paciencia y dígame cuánto tiempo tendrá que esperar.
- Si usted no puede responder la solicitud de la persona que llama, refiérala a quien sí puede y ofrezca transferir la llamada, no sin antes darle el número telefónico a donde transferirá la llamada.
- Si la persona a la que llaman no está disponible, explíquesele a quien llama y ofrezca tomar un mensaje. Asegúrese de anotar bien el nombre de la persona que llamó, su teléfono y el propósito de la llamada. En todo momento, muestre buena disposición, un interés genuino de ayudar y use las palabras clave (gracias, por favor, permiso).
- Diríjase a la persona que llama por su apellido (señor Rodríguez, señora Pérez, señorita Andrade) y siempre la trata de usted.

Documento controlado – válido solo a la fecha que aparece en el documento”.

Puede confirmar la versión vigente consultando en la Intranet.

- Al terminar la conversación, agradezca a la persona por su llamada y póngase a la disposición para cualquier otra consulta.

En muchas ocasiones, especialmente en una empresa tan grande como la ACP, solo conocemos a los compañeros de trabajo por medio del teléfono. Asegurémonos, entonces, de causar una buena impresión no solo a nuestros compañeros, sino a todas las personas que por alguna razón tengan que llamar a nuestras oficinas.

**ANEXO 4**

**MODELOS DE CARTAS**

Carta de acuse de recibo

3 de junio de 2016

Señor  
Manuel Escalante  
Gerente de Ventas  
Visionarte, S.A.  
E. S. D.

Estimado señor Escalante:

Acusamos recibo del pedido realizado a su empresa, según la orden de compra N° DPO368244. Hemos revisado las cajas y encontramos que todo está en orden. Agradecemos su apoyo y puntualidad.

Atentamente,

Kimberly Willson  
Asistente de trabajos de oficina  
Sección de Coordinación Interinstitucional  
y Administrativa

Carta de coordinación

28 de septiembre de 2016

Señora Ana Fernández  
Apartado 2714-1897  
Panamá, República de Panamá

Estimada señora Fernández:

En nombre de la Autoridad del Canal de Panamá deseo agradecerle su interés en la vacante de analista administrativo.

Tengo el agrado de informarle que le hemos programado una entrevista para el 9 de octubre de 2016, a las 10:00 a. m., con la señora Carmen de Pagés, gerente de la Sección de Desempeño Corporativo. La oficina de la señora Pagés está ubicada en el edificio de la Administración del Canal, oficina 236.

Esperamos su puntual asistencia. De no poder asistir o en caso de que tenga alguna pregunta, comuníquese conmigo al 272-7383.

Atentamente,

Denis Sánchez  
Asistente de trabajos administrativos  
Sección de Desempeño Corporativo

Carta de felicitación por nombramiento

20 de marzo de 2016

Señor  
Ricardo Tejada  
Gerente general  
Asociación Nacional de Armadores, A.G. (ANA)  
Blanco 869 - 3er Piso  
Valparaíso  
CHILE

Estimado señor Tejada:

Deseo felicitarle por su reciente nombramiento como gerente general de la Asociación Nacional de Armadores, A.G. (ANA) de Chile. Su amplia experiencia en el mundo marítimo portuario, así como en el mundo académico, privado y público, serán fundamentales en el desempeño de sus nuevas funciones.

Durante los últimos años, el Canal de Panamá y la ANA han trabajado muy de cerca en temas comunes para fortalecer el intercambio marítimo y comercial entre Chile y Panamá. Con miras al futuro, confiamos en estrechar estos vínculos entre nuestras naciones.

Muchos éxitos en su nuevo cargo y quedamos a su disposición para cualquier asistencia requerida.

Saludos cordiales,

Oscar Bazán  
Vicepresidente Ejecutivo de Planificación  
y Desarrollo Comercial

Carta de felicitación por trabajo realizado

14 de septiembre de 2016

Señor Tomás Rodríguez  
Supervisor de apoyo administrativo  
División de Dragado  
E. S. M.

Estimado señor Rodríguez:

Le extiendo un reconocimiento por el trabajo realizado en el proyecto de actualización de datos de todo el personal, tanto administrativo como operativo, de nuestra división. Este esfuerzo fue exitoso gracias a su labor y la de todos sus compañeros.

Queremos felicitarlo muy especialmente, ya que usted logró recabar la información, actualizar los archivos y presentar los informes requeridos sin afectar las labores y horarios de los empleados. Estos informes fueron entregados por la Unidad Administrativa antes de la fecha establecida y sin errores.

Su desempeño es digno de imitar. Nos llena de orgullo tener este gran equipo de trabajo y saber que siempre podemos contar con personas como usted que hacen posible que las metas planteadas sean alcanzadas. Nuevamente, le doy las gracias por su excelente desempeño y lo exhorto a que continúe apoyando los esfuerzos e iniciativas de la empresa. Muchas felicitaciones.

Atentamente,

Juan Hun  
Gerente ejecutivo  
División de Relaciones con la Gente

Carta de invitación

10 de marzo de 2016

Honorable diputada  
Ana Matilde Gómez  
Asamblea Nacional  
E. S. D.

Honorable diputada:

Tengo el honor de dirigirme a usted para extenderle una cordial invitación a nuestras oficinas y para presentarle los diferentes proyectos que llevamos a cabo en la Autoridad del Canal de Panamá.

De igual forma, la invitamos a un recorrido al sitio de los trabajos del Tercer Juego de Esclusas para que pueda apreciar, de primera mano, los avances de la obra.

Quedamos a la espera de su confirmación y de la fecha más conveniente para usted. Para coordinar los detalles, puede comunicarse con el licenciado Oscar Vallarino, vicepresidente de Gestión Corporativa, al teléfono 272-1419, correo electrónico OVallarino@pancanal.com.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle las seguridades de mi distinguida consideración.

Respetuosamente,

Jorge L. Quijano  
Administrador

Carta de pésame

2 de febrero de 2016

Ingeniero  
Luis Sánchez y familia  
E. S. M.

Apreciado Luis:

Con tristeza recibimos la noticia del fallecimiento de su hermano, Jaime. Todos los que laboramos en la Sección de Administración de Flota e Inversiones le enviamos nuestras más sinceras condolencias y nos solidarizamos ante el dolor que embarga a cada uno de sus familiares.

Le pedimos a nuestro Señor que les conceda resignación y fortaleza en este difícil momento.

Sinceramente,

Jose L. Ramírez  
Gerente de la Sección de Administración  
de Flota e Inversiones

Carta de recomendación

15 de julio de 2016

A quien concierne:

Me complace extender esta carta de recomendación a la señorita xxxxx xxxxxx, con cédula número x-xxx-xxxx. La señorita xxxxxx trabajó en la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, Oficina del Administrador de la Autoridad del Canal de Panamá, como ayudante estudiantil desde el xx de xxxxx del 2016 al xx de xxxx del 2016.

Durante dicho período, además de laborar en los proyectos asignados por la gerente de la Sección de Coordinación Interinstitucional y Administrativa, la señorita xxxxxx apoyó la gestión de otras secciones y unidades de la Vicepresidencia de manera voluntaria y en adición a sus labores regulares.

La señorita xxxxx xxxxxx demostró excelentes atributos profesionales en su desempeño en esta oficina y se distinguió por ser responsable, organizada, diligente, respetuosa, trabajadora y cooperadora. Tiene un gran interés por superarse profesionalmente, lo cual estoy seguro de que logrará por sus méritos y cualidades personales y profesionales.

Atentamente,

Oscar Vallarino B.  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

Carta de respuesta a solicitud de cita

18 de julio de 2016

Ingeniero Jorge García Icaza  
Presidente  
Cámara de Comercio, Industrias  
y Agricultura de Panamá  
E. S. D.

Estimado ingeniero García:

Con relación a su nota fechada 14 de julio de 2016, le informo que será un placer recibirlos en mi despacho y poder compartir con ustedes las oportunidades de negocios que se vislumbran en nuestro país, con la apertura del Canal ampliado.

Para coordinar los detalles pertinentes, el personal bajo su cargo puede comunicarse con la señora Eira de Beaufond, asistente ejecutiva, al teléfono 272-1440, correo electrónico EBeaufond@pancanal.com

Atentamente,

Jorge L. Quijano  
Administrador

Carta en respuesta a solicitud

18 de abril de 2016

Coronel, FF. EE. Javier E. Cardona  
Director  
Oficina de Cooperación de Defensa  
Comando Sur de los EE. UU.  
Embajada de los Estados Unidos  
en Panamá  
E. S. D.

Estimado coronel Cardona:

Nos complace dar respuesta a su nota TNG-14-16 del 8 de abril de 2016, y confirmarle la participación de la licenciada Luris de Ábrego, supervisora, especialista en seguridad de la Unidad de Enlace y Evaluación de Riesgo de nuestra División de Protección y Respuesta a Emergencias, al taller “Combatiendo el Terrorismo: Soluciones de Estrategia Cibernética para la Protección de las Infraestructuras Críticas”, que tendrá lugar del 25 al 29 de abril de 2016, en el Centro Europeo para Estudios de Seguridad, George C. Marshall, en Garmisch-Partenkirchen, Alemania.

Para coordinar los detalles de la participación de la licenciada de Ábrego, el personal bajo su cargo puede contactarla al teléfono 276-1052, correo electrónico LBAbrego@pancanal.com.

Reciba un cordial saludo y nuestros deseos de éxito en sus actividades.

Atentamente,

May Jane Coulson  
Gerente de Coordinación  
Interinstitucional y Administrativa  
Oficina del Administrador

Carta de respuesta a solicitud

6 de junio de 2016

**Vía correo electrónico**  
**panama@mofcom.gov.cn**

Señor Wang Jian  
Representante adjunto  
Oficina de Desarrollo Comercial  
Chino-Panameño  
E. S. D.

Estimado señor Jian:

Damos respuesta a su nota del 1 de junio de 2016, en la cual nos confirma que han otorgado a la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) dos cupos de participación en el “2016 Seminario del Desarrollo Turístico y la Protección del Medio Ambiente para los Funcionarios de Países Hispanohablantes”, que tendrá lugar del 20 de junio al 10 de julio de 2016, en Harbin, China. Nos informa en su nota que el Ministerio de Comercio de la República Popular China (MOFCOM), auspiciará el seminario y cubrirá los gastos de pasaje aéreo ida y vuelta, alojamiento, comidas y traslados internos de nuestros participantes durante su estadía en China.

Aceptamos con mucho agrado su invitación y nos place informarle que hemos designado a los siguientes colaboradores:

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>
Carmen de Castillo	Coordinadora de Centros de Visitantes	276-8622	CdeCastillo@pancanal.com
César Sánchez	Guía	276-8325	CESanchez@pancanal.com

Reciba un cordial saludo y nuestros deseos de continuo éxito en sus funciones.

Atentamente,

Oscar Vallarino B.  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

Carta de solicitud de información

9 de diciembre de 2016

Licenciado Luis Felipe Icaza  
Secretario ejecutivo  
Unidad Administrativa  
de Bienes Revertidos  
Ministerio de Economía y Finanzas  
E. S. D.

Estimado licenciado Icaza:

En la Autoridad del Canal de Panamá estamos actualizando nuestra base de datos espacial, por lo que nos interesa obtener la información digital de todas las áreas bajo administración de la Unidad Administrativa de Bienes Revertidos, incluidas las que estén designadas como bosques o áreas de protección, que se encuentran dentro de la cuenca hidrográfica del Canal de Panamá (CHCP).

Esta actualización nos permitirá realizar análisis espaciales más asertivos y producir mapas actualizados que fortalezcan el Programa de Catastro y Titulación de la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, que está llevando a cabo la Autoridad Nacional de Administración de Tierras con el apoyo de la Autoridad del Canal de Panamá.

De tener alguna pregunta sobre el particular, el personal bajo su cargo puede comunicarse con la ingeniera Rosa Díaz, del Equipo de Administración de Tierras, al teléfono 272-7104 o al correo electrónico [ridiaz@pancanal.com](mailto:ridiaz@pancanal.com).

Atentamente,

Oscar Vallarino B.  
Vicepresidente de Gestión Corporativa

## BIBLIOGRAFÍA

Andino, María Elena. *Correspondencia y documentación comercial: normas prácticas para iniciarse en la redacción comercial moderna*, segunda edición, Tegucigalpa: Guaymuras, 2001

Castello, Raquel Lucía. *Correspondencia comercial y empresarial*, primera edición, Buenos Aires: Continente, 2007

Fundación del Español Urgente. <http://www.fundeu.es/dudas/>

Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*, vigésima segunda edición, Madrid, Espasa, 2001, disponible en Internet: <http://lema.rae.es/drae/>

Real Academia Española. *Diccionario panhispánico de dudas*, primera edición, Madrid, Espasa, 2005, disponible en Internet: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/dpd>

Solano de Rodríguez, Milvia. *Manual para resolver dudas al instante*, Panamá: Editora Sibauste, 2002

Villegas, Juan José. *Correspondencia comercial: cómo, cuándo y por qué*, tercera edición, Buenos Aires: Valletta Ediciones S.R.L., 2003

[http://www.businesswritingblog.com/business\\_writing/2006/01/greetings\\_and\\_s.html](http://www.businesswritingblog.com/business_writing/2006/01/greetings_and_s.html)

<https://www.ego4u.com/en/cram-up/writing/business-letter/salutation>