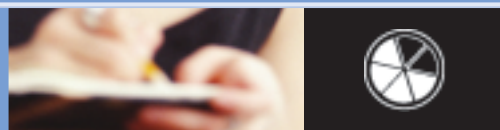


La comunicación escrita

04

1. Normas de comunicación y expresión escrita.
2. Cartas comerciales.
3. Tipos de cartas.
4. Archivo de las comunicaciones.





4.1 Normas de comunicación y expresión escrita

Una gran parte de las comunicaciones que realiza la empresa, tanto las exteriores como las interiores, se hace a través de documentos escritos. Hay distintos modelos de documentos, pero aquí dedicaremos especial atención a la **carta comercial**, las **cartas circulares**, las comunicaciones breves y los documentos que intercambian los particulares y los organismos públicos: la **instancia**, el **oficio** y el **certificado**.



El documento escrito debe ser claro, sencillo, ameno y bien estructurado.

Esta premisa la hemos de tener siempre en cuenta. Veamos cuáles son las técnicas y normas para lo-grarlo.

A Los signos de puntuación

Los signos de puntuación son elementos de la comunicación escrita que sirven para poner los límites entre las diferentes ideas y para indicar las pausas y los cambios en el ritmo y la entonación de la lectura.

La coma [,]

- Marca las pausas para hablar.
- Separa las palabras en una serie o en una sucesión de frases.

Por ejemplo: «Tenemos una gama amplia de colores en nuestros coches: blancos, negros, grises, rojos, azules, verdes, etc.».

- En los saludos, separa el destinatario de la frase. Por ejemplo: «Amigos míos, agradezco vuestra presencia...».

Punto y seguido [.]

- Tiene la función de separar diferentes frases u oraciones contenidas dentro de un párrafo.

Por ejemplo: «Juan me trajo el sobre. La carta contiene una petición de mi hermana...».

- Se pone punto después de una abreviatura sin que ello implique que la siguiente palabra se inicie con una letra mayúscula.

Por ejemplo: Sr., Sra., Ilmo., etc., tel., SA, pág.

Punto y aparte [.]

- Indica el final de un párrafo.
- Sirve para terminar un tema o idea y comenzar otro.

Dos puntos [:]

- Permiten hacer una pausa antes de enumerar, concluir o resumir.
- Se utilizan en los encabezamientos de los documentos, después de la fórmula de cortesía.
- En los documentos oficiales, se utilizan para introducir una declaración.

Por ejemplo: «EXPONGO: Que en los días...».

Los puntos suspensivos [...]

Los puntos suspensivos consisten en tres puntos seguidos sin espacios entre sí.

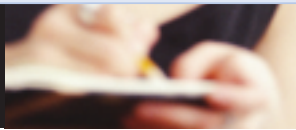
- Se utilizan cuando se interrumpe un discurso y se da por entendido lo que sigue.
- Se utilizan para no mencionar una palabra malsonante o para sorprender al lector con algo inesperado.
- Sirven para indicar que el texto continúa.

El paréntesis [()]

Se utiliza para interrumpir una frase e introducir una aclaración o para añadir información complementaria.

Interrogantes [¿?]

Sirven para iniciar y terminar frases interrogativas. Por ejemplo: «¿Cuántos años tienes?».



4. La comunicación escrita

4.1 Normas de comunicación y expresión escrita

Exclamaciones [¡!]

Sirven para iniciar y terminar una frase o palabra exclamativa o admirativa.

Por ejemplo: «Aunque haya semáforos, ¡cuidado! A veces alguien se los salta.»

B Los párrafos

Toda información se estructura en un escrito mediante los **párrafos**, que contienen ideas expresadas mediante diferentes frases entrelazadas entre sí.

Empiezan con letra mayúscula y terminan en punto y aparte. La sucesión de párrafos nos lleva a la formación de una página escrita. Gracias a los párrafos la lectura resulta más fácil. Se recomienda que contengan menos de cien palabras.

En lo referente al interlineado, se utilizan el sencillo y el de 1,5.

Las formas de los párrafos son las que permiten los procesadores modernos: alineados a la izquierda (Fig. 4.1) y justificados por ambos lados (Fig. 4.2).

A pesar de la lluvia, Honorio no quiso posponer la excursión al faro que había estado esperando durante tanto tiempo. Lo que Honorio no sabía era lo que iba a encontrar en aquel faro.

Fig. 4.1 Alineado a la izquierda

A pesar de la lluvia, Honorio no quiso posponer la excursión al faro que había estado esperando durante tanto tiempo. Lo que Honorio no sabía era lo que iba a encontrar en aquel faro.

Fig. 4.2 Justificado por ambos lados

A pesar de la lluvia, Honorio no quiso posponer la excursión al faro que había estado esperando durante tanto tiempo. Lo que Honorio no sabía era lo que iba a encontrar en aquel faro.

Fig. 4.3 Modelo clásico

A pesar de la lluvia, Honorio no quiso posponer la excursión al faro que había estado esperando durante tanto tiempo. Lo que Honorio no sabía era lo que iba a encontrar en aquel faro.

Fig. 4.4 Modelo moderno

El modelo clásico de texto es con sangría (un espacio de entrada en blanco) en la primera línea (Fig. 4.3).

El modelo moderno no tiene sangría y entre párrafo y párrafo hay una línea en blanco (Fig. 4.4).

C Las páginas

El tamaño de las hojas de papel que más se utiliza es el DIN A4, de 210 x 297 mm.

En general, se usa papel blanco, brillante y, como mínimo, de 80 gr. Actualmente se utiliza también papel reciclado, lo cual da a la empresa una imagen positiva de respeto hacia el medio ambiente.

Los márgenes izquierdo y superior deben de ser de 4 cm o más. Los márgenes derecho e inferior deben ser de 3 cm o más. Si un documento contiene más de una página, el margen superior de la primera es más grande que las demás para poder introducir los datos de identificación y el título.

Un documento contiene tres partes: el encabezamiento, el texto y el pie, que se distribuyen en una página de la manera que se muestra en la Figura 4.5.

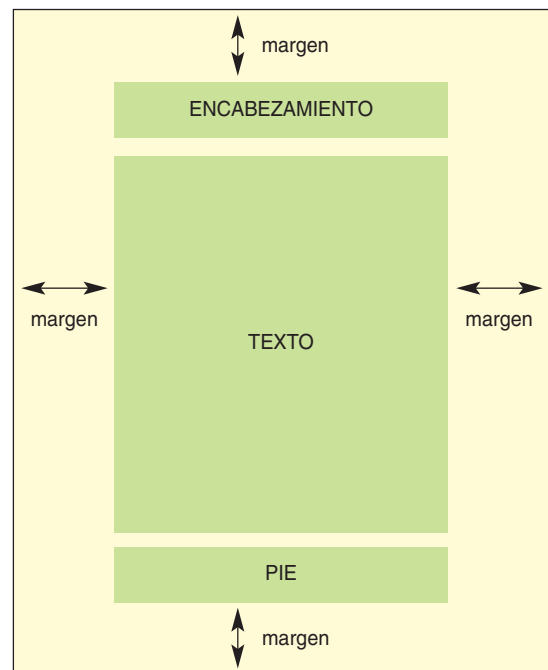
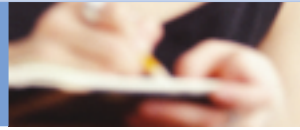


Fig. 4.5 Distribución de la página en un documento

4. La comunicación escrita

4.2 Las cartas comerciales



Actividades



- 1 ¿Cuándo utilizamos la coma en un escrito?
- 2 ¿Cuál es la función del punto y seguido, y del punto y aparte?
- 3 ¿Qué es un párrafo? ¿Qué es una sangría?
- 4 ¿Cuáles son las partes de un documento?
- 5 Pon los signos de puntuación que correspondan en la siguiente frase:

«En nuestro viaje por América visitamos los siguientes países Canadá Méjico Venezuela Colombia Perú Brasil y Argentina el viaje tuvo una duración de treinta días solamente pudimos conocer las capitales de dichos países en donde visitamos museos parques plazas y los barrios históricos al regresar a España nos dimos cuenta de lo mucho que habíamos aprendido y las grandes diferencias culturales entre los pueblos podemos concluir que nuestra experiencia fue fructífera y enriquecedora qué país nos gustó más no podemos responder a esa pregunta porque cada uno de ellos tenía una belleza especial»

4.2 Las cartas comerciales

Para comunicarse con los clientes, los proveedores y el público en general, la empresa utiliza la carta comercial.

En muchas ocasiones la carta es el primer contacto que se establece con la empresa; de ahí que se deba cuidar mucho su forma y estilo.

Si queremos que la carta sea efectiva y que dé una buena imagen de nuestra empresa, antes de escribirla hemos de decidir sobre el esquema, formato, diseño y estilo.

A Contenido de la carta

Antes de empezar a escribir, debemos reflexionar bien sobre lo que queremos decir al lector.

Debemos tener claros los *objetivos*, los *hechos*, la *persona* a la que nos dirigimos y el *estilo de redacción*.

Objetivos

Los objetivos responden a las preguntas siguientes:

- ¿Por qué escribimos la carta?
- ¿Qué queremos conseguir con ella?

Antes de empezar a escribir, debemos responder esas preguntas, anotar las respuestas y tenerlas en cuenta en la redacción.

Cobrar, pedir información o hacer un pedido son ejemplos de objetivos a cumplir.

Hechos

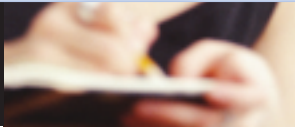
Los hechos responden a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los asuntos a los que nos referimos en la carta?
- ¿Cuáles son las circunstancias que nos llevan a escribirla?

Algunos ejemplos son incumplimiento de pago de una factura, lanzamiento y promoción de un nuevo producto, falta de existencias en el almacén, necesidad de abrir nuevos mercados porque el volumen de ventas está estable desde hace algún tiempo, etc.

También debemos preguntarnos los **motivos** que han producido los hechos. Por ejemplo, si no hemos cobrado una factura los motivos pueden ser:

- Nuestro cliente es un moroso.
- Nuestro cliente se ha olvidado de pagar la factura.



4. La comunicación escrita

4.2 Las cartas comerciales

- Nuestro cliente está disgustado con nosotros.
- Nuestra factura no ha llegado al cliente y la está esperando, etcétera.

Si pensamos en los posibles motivos, enfocaremos mejor nuestra redacción.

Persona a la que se dirige

Debemos tener en cuenta a la persona que recibirá nuestra carta. Hemos de preguntarnos:

- ¿Quién la recibirá?
- ¿Qué espera que le digamos en ella?

Si deseamos una respuesta, hemos de pensar en los argumentos para que nos conteste. Por ejemplo, si nuestro objetivo es vender más, debemos pensar en cómo vamos a redactar la carta para lograrlo.

Estilo de redacción

Debemos plantearnos la siguiente pregunta: ¿Qué estilo preferirá, coloquial o formal? La respuesta dependerá de la relación que tengamos con nuestro lector.

Algunos consejos a tener en cuenta son los siguientes:

- Emplear siempre un tono cordial y respetuoso, nunca agresivo, crítico, sarcástico o irónico.
- Evitar el argot personal, la jerga familiar y las expresiones locales.
- Ser amables.
- Personalizar la carta. Si responde a un escrito, debemos decir que lo hemos recibido y referirnos a él brevemente.
- Emplear frases de cortesía, principalmente en el saludo y la despedida.

Escribimos una carta para comunicarnos con el lector; por ello debe ser concisa y clara. Lo primero exige que seamos ahorrativos con las palabras y las frases, no debemos poner más que las necesarias.

Lo segundo exige que no utilicemos un lenguaje florido; si nos dirigimos a personas informadas, utilizaremos un lenguaje comercial.

Hacer un borrador nos ayudará a ir rectificando hasta lograr la carta que deseamos.

B Diseño de la carta

Toda carta tiene una estructura determinada. Aunque muchas empresas diseñan sus propios modelos, también existen los que proponen los distintos autores.

No obstante, se observa una tendencia a la simplificación, posiblemente a causa de las nuevas tecnologías, como el correo electrónico. La estructura de la carta es la siguiente: membrete, destinatario, saludo, cuerpo de texto, cierre, firma, nombre y cargo, lugar y fecha, y anexo.

El membrete

El membrete, en la parte superior izquierda, incorpora el logotipo, el nombre, la dirección, el código postal, el teléfono, el fax, la página web y el correo electrónico de la empresa.

El destinatario

Contiene los datos de la persona o empresa que recibirá nuestra carta: nombre, cargo, dirección y código postal.

En las cartas que se envían en sobres sin ventanilla se coloca debajo del membrete y alineado a la izquierda. En caso contrario, debe coincidir con la ventanilla.

El saludo

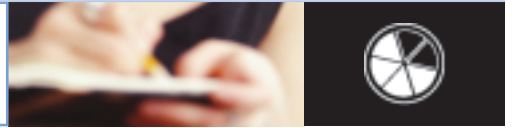
El saludo se coloca dos o tres líneas por debajo del receptor, alineado a la izquierda.

El tipo de saludo estará en consonancia con la relación que tengamos con el destinatario. Es aconsejable emplear un tono neutro o formal en los casos en que la carta responda a una situación conflictiva o negativa.

Distinguido/a Señor/Señora o cliente
Señor, Señora o Señores
Estimado Señor o Señora
Querido amigo o Querida amiga
Apreciado socio
Apreciado cliente

4. La comunicación escrita

4.2 Las cartas comerciales



El cuerpo del texto

El cuerpo del texto se coloca una línea por debajo del saludo.

El texto debe ser breve, claro, concreto, fácil de leer y sin redundancias. Es recomendable que haya pocos párrafos, y que sean cortos. Hay que ir directamente al asunto para lograr la atención del lector. Para hacerla más atractiva se recomienda separar los párrafos con una línea en blanco.

Algunas frases para iniciar una carta son:

Fue un placer recibir su carta del...
Nos dirigimos a usted mediante esta...
Nos dirigimos a usted con el fin de comunicarle...
Nos ponemos en contacto con usted con el fin de informarle...
Como acordamos con usted en la conversación telefónica del día...
Finalizadas las vacaciones de verano, volvemos a contactar con usted para...
Les comunicamos que...
Les enviamos los catálogos solicitados...
Según consta en nuestra contabilidad...
Nos complace comunicarle que...
Es un placer comunicarles que...
Agradeceré que se sirvan suministrarnos con la mayor brevedad posible...
Lamentamos comunicarles que...
Sintiéndolo mucho, aún no tenemos preparado el...
Nos vemos obligados a rechazar su oferta...
Lamentamos profundamente tener que informarles que...
Acabamos de recibir su carta con fecha...
Acusamos recibo de su...
Referente a su carta de fecha...
Les ofrecemos nuestros servicios de...
Muchas gracias por su pedido...

El cierre o despedida

El cierre o despedida se sitúa por debajo del texto y alineado a la izquierda. En general, después de la fórmula utilizada se pone una coma.

Existen diferentes formas de despedida; por ejemplo:

Atentamente,
Le saludo atentamente,
Cordialmente,
Muy cordialmente,
Reciba un cordial saludo,
Aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente,
Respetuosamente,
Se despide de usted atentamente,
Reciba nuestro atento saludo,
Esperando sus prontas noticias, le saludamos atentamente,
Rogándole que nos disculpe por las molestias ocasionadas, le saludamos atentamente,

Firma, nombre y cargo

La firma se coloca alineada a la izquierda seis líneas en blanco o más por debajo de la despedida. Como la mayoría son ilegibles, debajo se pone el nombre y, en la línea siguiente, el cargo.

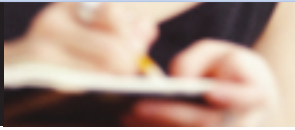
Hay ocasiones en las que por ausencia en el momento de firmar de la persona que escribe la carta lo ha de hacer otra que está autorizada, en dicho caso al lado de su firma ha de poner las iniciales *p.o.* (por orden) o bien *p.p.* (por poder).

Lugar y fecha

El lugar y la fecha se colocan o bien en el encabezamiento, dos o tres líneas por debajo del membrete y alineados a la derecha, o bien en el pie, dos o tres líneas por debajo del cargo y alineados a la izquierda. En España, la referencia del lugar y la fecha se hace de la siguiente manera: nombre de la población seguido de una coma, el día en cifras, el mes en letras y el año en cifras sin punto y precedido de la preposición *de*. Por ejemplo: Santander, 10 de febrero de 2005.

Anexos

En ocasiones se adjunta otro documento a la carta como por ejemplo un pedido o una lista de precios. En ese caso se acostumbra a poner en el pie, debajo del lugar y fecha, la palabra *Anexo*. Ver figuras 4.6 y 4.7.



4. La comunicación escrita

4.2 Las cartas comerciales

En muchas empresas, sobretodo las grandes que tienen mucho movimiento de documentación, añaden algunos datos de registro en sus cartas, éstos son:

- Persona que ordenó hacer la carta y la que la escribió.
- Referencia del destinatario y referencia del remitente.
- Número del registro.
- Asunto.

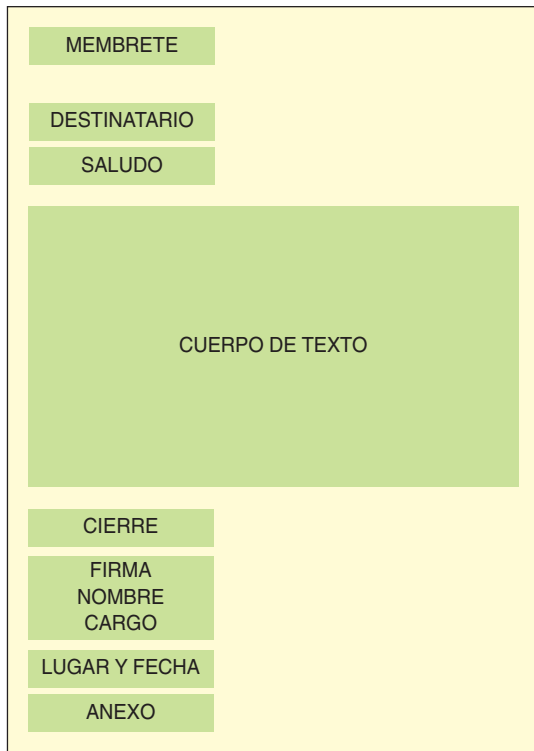


Fig. 4.6 Estructura de una carta comercial



Fig. 4.7 Estructura de una carta comercial clásica

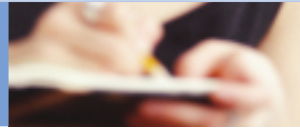


Actividades

- Para empezar a escribir una carta hemos de reflexionar y tener claros cuatro aspectos: ¿Cuáles son?
- ¿A qué preguntas responden los objetivos de una carta? ¿Y los hechos?
- Si un amigo te pide consejo acerca del estilo para escribir una carta comercial, ¿qué le dirías? Escribe cuatro consejos.
- ¿En qué estilo escribirías una carta a...
 - ...un hermano?
 - ...un cliente con quien tenemos una relación de veinte años y le tenemos que pedir que pague una deuda de dos meses?
 - ...un cliente a quien nunca hemos visto y queremos visitar?
 - ...un amigo?
 - ...el jefe de compras de una empresa para invitarle a la inauguración de nuestras oficinas?
- Supongamos que queremos escribir una carta que responda al hecho de que faltan existencias en el almacén. ¿Qué motivos pueden ser los causantes de este hecho?
- Te han encargado el diseño de tres membretes para tres casas diferentes: una se dedica a la comercialización de muebles del hogar, otra a la venta de pequeños electrodomésticos y la última es una tienda de juguetes. Diséñalos.

4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



Actividades



- 12 ¿En qué tono escribirías una carta conflictiva?
 - 13 ¿Cuáles son los saludos más frecuentes que conoces?
 - 14 Pon cuatro ejemplos de despedidas de cartas.
 - 15 ¿Con qué frase iniciarías una carta para...
- a) ...saludar a un cliente después de regresar de las vacaciones?
 - b) ... adjuntar catálogos?
 - c) ...dar una buena noticia?
 - d) ...pedir que nos suministren rápido un pedido?
 - e) ...pedir que nos paguen una deuda?

4.3 Tipos de cartas

A Cartas circulares



Las cartas circulares son cartas comerciales iguales dirigidas a particulares, empresas o instituciones.

Los programas de tratamiento de texto facilitan la confección de circulares. Mediante bases de datos se incluyen el nombre y la dirección del destinatario, en un modelo de correspondencia igual para todos. Por lo general, recibir una circular causa muy buena impresión.

Debemos cuidar la redacción de este tipo de cartas, de manera que el lector tenga la impresión de que se ha escrito exclusivamente para él; de lo contrario no la leerá y lo más probable es que la rompa y la tire a la papelera.

Generalmente se emplean para informar del cambio de domicilio, teléfono o correo electrónico, de nuevos precios, de cambio de dueño, del lanzamiento de nuevos productos informando sobre sus características y ventajas, etcétera.

Las circulares tienen la misma forma, estructura y estilo de redacción que una carta comercial; por tanto, hemos de aplicar las mismas normas que hemos comentado anteriormente.

SEGUROS DEL SOL

Antonio Suárez
C/ Bou, 362
08037 Barcelona



Estimado Señor Suárez,

Le damos la ENHORABUENA.

Sólo por ser cliente de Seguros del Sol tiene a su disposición unas muy interesantes condiciones en nuestra nueva oferta de PLAN DE JUBILACIÓN.

Podrá contratar nuestro plan de jubilación sin necesidad de presentar documentación alguna, y su dinero siempre estará a su disposición.

Si desea más información sobre nuestras condiciones, llame a nuestra Oficina Telefónica al 999 888 777, conéctese a www.segurosdelSol.com o acérquese a su oficina habitual.

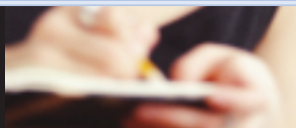
Estamos seguros de que le va a interesar.

Reciba un cordial saludo,

Raúl Requena
Subdirector General
Director División de Planes de Jubilación

Septiembre de 2005

Documento 4.1 Modelo de carta circular



4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas

B Comunicaciones breves



Las comunicaciones son documentos de uso interno en la empresa, especialmente entre los diferentes departamentos.

Generalmente se utilizan para dar órdenes, para informar sobre algún cambio interno, para solicitar información específica o algo que pueda afectar a la marcha normal de la empresa.

Las comunicaciones deben ser breves, claras y precisas para que no haya equívocos y se comprendan inmediatamente. El tono debe ser neutro y respetuoso.

Solamente se incluye un tema por comunicación para que no haya confusiones.

En cuanto a la forma se eliminan todas las fórmulas de saludo y despedida.

En la comunicación debe figurar una referencia para archivarlo, el emisor, el destinatario, la fecha, el asunto, el contenido, el anexo y la confirmación de haberlo recibido.

El gran *boom* del correo electrónico, la instalación de modernas redes locales dentro de la empresa y la facilidad de archivar los mensajes electrónicos hace que los directivos y empleados prefieran el correo electrónico a las comunicaciones internas; de ahí que estén siendo reemplazadas.

C La instancia, el oficio y el certificado

En las relaciones que tienen las empresas y los particulares con la Administración y viceversa se producen una serie de comunicaciones escritas.

En gran parte de estas comunicaciones hemos de hacer referencia a textos legales de índole jurídica, pero esto no quiere decir que nuestros escritos tengan que ser redactados con un lenguaje excesivamente formal o lleno de tecnicismos; todo lo contrario: tienen que ser claros y precisos.

Para facilitar la redacción, las administraciones proporcionan a los particulares modelos preestablecidos que cumplen con los requisitos legales y democráticos.



La instancia



La instancia es un escrito que se dirige a la Administración pública mediante el cual se solicita algo contemplado dentro de la normativa legal vigente.

Se suele llamar también *solicitud*. Es recomendable escribirla en papel tamaño folio A4.

La estructura es la siguiente:

- **Datos personales del solicitante:** nombre y apellidos, NIF, domicilio, teléfono y, si el caso lo requiere, fecha de nacimiento.

DE: Rosa Martí

PARA: Empleados de Delfin S.A.

ENVIADO: 14 de junio de 2006

ASUNTO: Bajas por enfermedad y certificados médicos

REF.: 3478

Todos los empleados deberán aportar una justificación médica cuando se ausenten por asistencia a consultorio médico. La persona que prevea que, por enfermedad, no va a poder acudir a su puesto de trabajo deberá telefonar antes de las 10 de la mañana del primer día de ausencia y hablar directamente con el Departamento de Recursos Humanos.

Será necesaria justificación médica por ausencias de uno o dos días. Para bajas con duración superior a tres días deberá aportarse el correspondiente parte de baja y alta. En los casos de baja por enfermedad deberá comunicarse el mismo día de la baja al Departamento de Recursos Humanos.

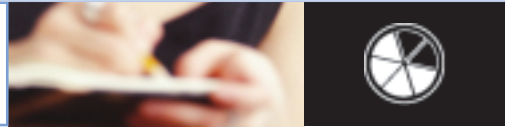
Los partes de alta por enfermedad deberán ser entregados en el Departamento de Recursos Humanos el mismo día de su incorporación.

12 de marzo de 2005

RECIBIDO/CONFORME:


4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



- **Exposición de hechos y motivos de la petición.** Debe ponerse después de la fórmula EXPONGO o EXPONE, seguidamente añadimos la partícula *que* y el motivo de la solicitud.
- **Solicitud.** Tras la fórmula PIDO/E o SOLICITO/A ponemos la solicitud de forma clara y precedida de la partícula *que*.
- **Relación** de documentos que se acompañan.
- **Lugar, fecha y firma.**
- **Destinatario.** Órgano o cargo del responsable.

El oficio

 El oficio es un documento que utilizan los organismos y corporaciones oficiales para comunicarse entre ellos y con los particulares.


Se utiliza para notificar hechos, hacer peticiones o adjuntar documentos e informes.

Su redacción debe ser clara, breve y ordenada. El tamaño del papel utilizado es el DIN A4.

Su estructura es la siguiente:

- **Membrete.** Debe incluir la mayor cantidad de datos posible.
- **Referencia o asunto.** Es el tema de que trata. La referencia sirve para registrar el documento y posteriormente buscarlo en el archivo.
- **Dirección.** En caso de que se utilice un sobre con ventanilla.
- **Cuerpo** del escrito.
- **Firma, nombre y apellidos, y cargo.**
- **Localidad y fecha.**

El certificado

 El certificado es un documento expedido por las autoridades y por los particulares en el cual se da constancia o fe de la existencia de un hecho o situación determinada.

Su estructura es la siguiente:

- **Encabezamiento.** Donde consta el nombre y el cargo de la persona que lo expide.

Ministerio de Educación y Ciencia

Departamento de convalidaciones

García Sánchez, Antonio
7654321 A
Calle Pez, 6, 1º A
08011 Barcelona
Tel.: 934 526 213

Expone que:

- Habiendo obtenido el título de Empresariales en la Universidad de Oxford.
- Quiere acogerse a lo establecido en el Real Decreto 86/1987 de 16 de enero, por el que se regulan las condiciones de títulos extranjeros de educación superior (Boletín Oficial del Estado de 23 de enero de 1987).

Solicito que:

- Se me convalide el título de Empresariales obtenido en la Universidad Oxford.

Adjunto:

- Fotocopia compulsada del título de la Universidad de Oxford.
- Plan de estudios de la Universidad de Oxford.
- Certificado de autenticidad de la embajada de Inglaterra en España.

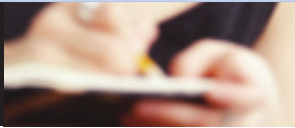
Barcelona, a 25 de enero de 2005

Firma 

Documento 4.3 Modelo tradicional de instancia

- **Cuerpo del escrito.** Se inicia con la palabra *certifico* o *certifica*. Si han de ponerse cantidades se suelen poner en letras. El último párrafo del cuerpo se inicia con la frase «Y para que conste, [para que surja los efectos oportunos] [a petición del interesado], expido [firmo] el presente certificado».
- **Firma y sello,** alineados a la izquierda.
- **Lugar y fecha,** alineados a la izquierda.

Véase Documento 4.4 para el oficio y Documento 4.5 para el certificado.



4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas

AYUNTAMIENTO DE VILLA VERDE

s/ref.: 58549783

Fecha: 25 de junio de 2004

Asunto: INFORME



De acuerdo con lo dispuesto en las ordenanzas municipales, se solicita a esta empresa la emisión de un informe preceptivo sobre las condiciones de higiene de su local.

El informe solicitado deberá emitirse en un plazo de treinta días, de acuerdo también con lo establecido en las ordenanzas municipales.

A juicio de esta consejería, el informe tiene carácter determinante para la resolución del procedimiento, por lo que se le comunica que, si no se emite dentro del plazo establecido se interrumpirá el plazo de los trámites sucesivos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 83.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 258, de 27 de noviembre de 1992), y sin perjuicio de la responsabilidad en la que incurre el responsable de la demora.

Firma

Rodrigo Sancho Pérez
Consejero de Sanidad

Villa Verde, 25 de junio de 2004

Documento 4.4 *Modelo de oficio*

D. José García Rodés, como responsable del departamento de personal de la empresa EXCA, SA CIF A-1234567 y domicilio social en Barcelona, c. Diputación, nº 265, CP 08011,

C E R T I F I C A:

1. Que D^a María Rojo, con DNI nº 1234567 causó alta en la empresa con fecha 15 de mayo de 2004.
2. Que trabaja como comercial, ostentando actualmente la categoría profesional de representante, con perspectiva de continuidad en el empleo indefinida.
3. Que percibe unos ingresos anuales de dieciocho mil euros (brutos).

Y, para que conste, firmo el presente certificado en Barcelona, a 17 de octubre de 2004.

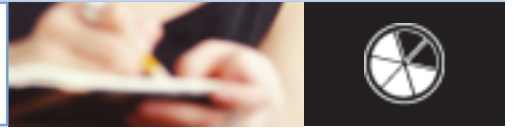
Firma y sello

José García Rodés
Barcelona, 17 de octubre de 2004

Documento 4.5 *Modelo de certificado*

4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



D Modelos de comunicación

Como hemos explicado anteriormente, para escribir una carta es aconsejable seguir una serie de pasos. Veámoslos ejemplificados en el modelo de carta número 1 (Documento 4.6).

- **Objetivos:** ¿Por qué escribimos la carta? ¿Qué queremos conseguir? Deseamos informar y solicitar información.

- **Hechos:** ¿Cuáles son las circunstancias que nos llevan a escribirla? Hemos abierto una librería en un lugar privilegiado y necesitamos información comercial porque debemos completar nuestro fondo editorial.
- **Persona a la que se dirige.** El jefe de ventas de McGraw-Hill.
- **Estilo de redacción.** Tratándose de un jefe de ventas, el estilo será comercial, formal y respetuoso. Probablemente preferirá que seamos claros y concisos.

Librería Castillo

C/ Diputación, 54
08016 Barcelona
Tel.: 931 232 345



Editorial Mc Graw-Hill
C/ Entenza, 43
08014 Barcelona

Distinguidos Señores:

Nos ponemos en contacto con ustedes para informarles de nuestra próxima apertura como librería especializada en literatura clásica y libros de texto.

Nuestro local está situado en un lugar privilegiado, en una zona con una gran cantidad de colegios.

Debido a que estamos completando nuestro fondo editorial, estamos interesados en tener un contacto con ustedes a fin de informarnos sobre su catálogo, precios y condiciones de pago.

Esperando sus prontas noticias, le saludamos atentamente,

Armando Molines
Gerente

Barcelona, 23 de enero de 2005

McGraw-Hill Interamericana

C/ Entenza, 43
08014 Barcelona
Tel.: 932 221 115 Fax: 932 222 225
ventas@mcgraw-hill.com

Librería Castillo
C/ Diputación, 54
08016 Barcelona

Distinguido Señor Molines:

Fue un placer recibir su carta del 23 de enero de 2005 en la que nos pide información sobre nuestras publicaciones.

Le anunciamos que el próximo 17 de febrero pasará nuestro agente Mariano García para darle toda la información sobre la editorial y los productos que usted necesita.

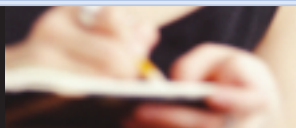
Seguros de serles útiles en un futuro y con la esperanza de tener una larga y fructífera relación comercial, le saluda atentamente,

Fernando López
Jefe de ventas

Barcelona, 7 de febrero de 2005

Documento 4.6 Modelo de carta 1

Documento 4.7 Modelo de carta 2



4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



**McGraw-Hill
Interamericana**

C/ Entenza, 43
08014 Barcelona
Tel.: 932 221 115 Fax: 932 222 225
ventas@mcgraw-hill.com

Librería Castillo
C/ Diputación, 54
08016 Barcelona

Estimado Señor Molines:

Le escribimos para informarle de que hemos aumentado los precios de nuestros libros desde el 7 de septiembre. Éste es nuestro primer aumento en tres años, y ha sido inevitable debido a los incrementos en las materias primas y los transportes.

Nuestros libros seguirán siendo editados con la misma calidad y presentación. Le adjuntamos el nuevo catálogo y le recordamos que seguiremos ofreciéndole unos precios y condiciones de pago muy competitivos.

Finalmente, como gesto hacia nuestros mejores clientes y como oferta especial, les informamos que estamos dispuestos a mantener los mismos precios vigentes hasta el 7 de enero de 2006 para los pedidos mayores de 3.000 €.

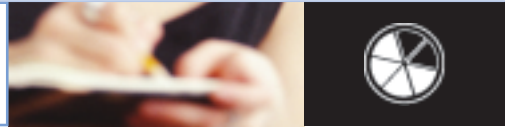
Le saluda atentamente,

Fernando López
Jefe de ventas

Barcelona, 15 de septiembre de 2005

4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



Discos Omega
C/ Amigó, 17
08216 Rubí
Tel.: 933 211 234 Fax: 932 341 235
omega@omega.com

Lambda Componentes
C/ Gran Vía, 453
08014 Barcelona

Estimado Señor López:

Nos ponemos en contacto con usted con el fin de informarle de que, a fecha de hoy, no hemos recibido su pago de 200 € correspondiente a la factura nº 2321, del 17 de mayo. Le agradeceríamos que tratara este asunto de urgencia.

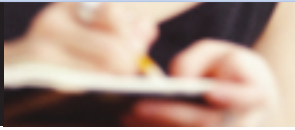
Si en los últimos días ha realizado el pago, ignore esta carta y reciba nuestro más cordial agradecimiento.

Si tiene alguna duda por el estado de su cuenta, no dude en consultarlo con nosotros llamando al teléfono 933 211 234 o pasando por nuestras oficinas. Con mucho gusto le atenderemos amablemente.

Esperando sus prontas noticias, le saludamos atentamente,

Carlos Fernández
Jefe de ventas

Rubí, 16 de septiembre de 2005



4. La comunicación escrita

4.3 Tipos de cartas



Actividades

- 16** En el apartado sobre los modelos de comunicación tienes una serie de cartas. Haz un esquema de los objetivos, los hechos, el destinatario y el estilo de redacción de las cartas 2, 3 y 4.
- 17** Redacta de nuevo la carta 1 (Documento 4.6) añadiendo que los invitas a la fiesta de inauguración. Acuérdate que tienes que poner el lugar, el día y la hora.
- 18** Redacta de nuevo la carta 2 (Documento 4.7) haciendo previamente el esquema sobre los objetivos, los hechos, el destinatario y el estilo. Diles que aceptas la invitación de la carta de la actividad 17.
- 19** Contesta la carta 3 (Documento 4.8). Diles que recibiste la carta y que intentarás hacerles pedidos de más de 3.000 €. Haz previamente el esquema sobre los objetivos, los hechos, el destinatario y el estilo.
- 20** Contesta la carta 4 (Documento 4.9) haciendo previamente el esquema sobre los objetivos, los hechos, el destinatario y el estilo. Discúlpate por no haber hecho el pago (ha habido un pequeño incendio en tu almacén) y comunícales que lo harás en dos días.
- 21** Tu empresa se dedica a la fabricación de discos CD, DVD y disquetes de 3 1/2 para ordenadores. Sus datos son los siguientes:

Discos Omega
C/ Amigó, 17
08216 Rubí
Tel.: 933 211 234 Fax: 932 341 235
omega@omega.com

En su relación comercial tiene como proveedores a:

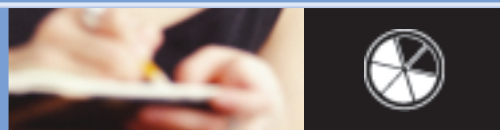
Plásticos Beta, SA C/ Valencia, 48 08307 Sabadell	Cartones Itaca, SL C/ Industria, 23 08419 Badalona
---	--

Tiene los siguientes clientes:

Rama Technology, SA C/ Hospitales, 22 08907 Cornellà de Llobregat	Vectra Componentes C/ Sepúlveda, 320 08018 Barcelona
---	--

Redacta las siguientes cartas que se intercambia con sus proveedores y clientes:

- a) El 8 de octubre de 2005, Discos Omega hace el pedido nº A123 a Cartones Itaca: 4.000 cajas para disquetes, ref. DEP124, 3.000 cajas de CD, ref. CDE123, y 4.000 cajas de DVD, ref. DVDM14. El pedido le urge. Haz previamente el esquema sobre los objetivos, los hechos, el destinatario y el estilo.
- b) El 13 de octubre, el jefe de ventas, Juan Cervantes, de Cartones Itaca contesta la carta anterior al jefe de compras, Pedro López, de Discos Omega agradeciendo el pedido y comentándole que ya lo están preparando y que se lo entregarán el día 19 de octubre. Haz previamente el esquema.
- c) El 20 de octubre, Pedro López se queja a Cartones Itaca porque 450 cajas de disquetes de 3 1/2 ref. DEP124 son defectuosas. Le informa que se las ha devuelto y pide que se las reponga lo más urgentemente posible. Haz previamente el esquema.
- d) El 23 de octubre, el Sr. Juan Cervantes acepta la queja y se disculpa. Contesta que ha examinado las cajas y que, efectivamente, están defectuosas, también le confirma que está preparando su sustitución. Haz previamente el esquema.
- e) El 20 de octubre, el jefe de compras Pedro López, de Discos Omega, pide la confirmación de un descuento del 10% al jefe de ventas de Plásticos Omega, Antonio Marcos. El motivo es que ha visto la lista de precios y tiene previsto hacerle un pedido de 6.000 € más IVA. La operación se haría al contado. Haz previamente el esquema.
- f) El 21 de octubre, el Sr. Juan Roca, director comercial de Discos Omega, escribe una carta al jefe de compras, Alejandro Ramírez, de Rama Technology, agradeciéndole su pedido A12 y comunicándole que no se lo puede servir hasta que liquide su cuenta anterior, que asciende a 2.000 € y que debía haber hecho efectiva el 2 de octubre. Le da 8 días para efectuar el pago. Haz previamente el esquema.
- g) El 22 de octubre, el Sr. Pablo García, jefe de compras de Vectra Componentes, rechaza un presupuesto con una oferta que Discos Omega le había pasado por la compra de 7.000 discos DVD por 5.000 € más IVA. Dice que ha estudiado la oferta pero que otro fabricante se los ofrece a mejor precio. La carta es respetuosa y deja la puerta abierta para otros pedidos. Haz previamente el esquema.



4.4 Archivo de las comunicaciones

El volumen inmenso de información útil y necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo nos obliga a guardarla en un lugar. Ahora bien, no hay que guardarla toda, y sobre todo no hay que guardarla de cualquier manera.

“Nuestro archivo es un centro de documentación que nos permite desarrollar nuestro trabajo de forma eficaz. Nos ofrece un servicio al mejor coste y nos permite una conservación perfecta y una localización rápida de nuestros documentos.”

A Criterios de clasificación

Para que nuestro archivo cumpla sus objetivos debemos crearlo siguiendo unos criterios de clasificación:

- Un archivo **no debe crear confusión**: los criterios deben ser claros y únicos. Por ejemplo, los apellidos precedidos por la preposición *de* los clasificaremos siempre por la letra *d*: De la Mata, Del Valle, etcétera.
- Toda persona que necesite el archivo y esté autorizada para acceder a él debe conocer las **normas del archivo**, la forma en que está organizado.
- La documentación se archivará siguiendo **criterios objetivos**. Por ejemplo, aunque los compañeros de una persona la conozcan por su alias (criterio subjetivo), a la hora de archivar su documentación lo haremos por su apellido (criterio objetivo).
- Los documentos se archivarán atendiendo a **criterios genéricos**. Por ejemplo, podemos clasificar a nuestros clientes por **zonas geográficas**. Otro criterio genérico puede ser organizar la documentación por **órganos de gestión**; por ejemplo, por departamentos. Los documentos pueden clasificarse además siguiendo criterios genéricos de **funcionalidad**; por ejemplo, informes de ventas, informes financieros, informes de producción, etcétera.



Fig. 4.8 Un buen archivo permite desarrollar el trabajo de forma eficaz

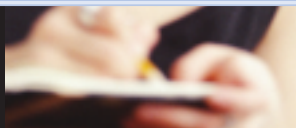
B Normas para el archivo alfabético de nombres de personas

Para organizar los nombres de las personas debemos clasificarlos por los apellidos, seguidos de una coma y el nombre de pila.

Si el primer apellido es idéntico, se ordena por el segundo. Si también coinciden los dos apellidos, se ordena por el nombre y, si el nombre es el mismo, los ordenamos según otros criterios, como puede ser el DNI.

Caso práctico 1

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	DNI
Flores	Moreno	Antonio	
Hurtado	López	Alfredo	
Hurtado	Pérez	María	
Hurtado	Pérez	Pedro	36900000
Hurtado	Pérez	Pedro	42000000



4. La comunicación escrita

4.4 Archivo de las comunicaciones

Para los apellidos que contengan un artículo o preposición habrá que fijar un criterio. Puede considerarse que forman parte del apellido (sistema moderno) o que forman parte del nombre (sistema clásico).



Caso práctico 2

Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	
De Pedro Pedro	Ramírez Ramírez	Juan Juan de	(De, forma parte del apellido) (de, forma parte del nombre)

En caso de que tengamos que abreviar nombres largos, hemos de fijar un criterio y elaborar un listado de abreviaturas único para todos los empleados de la empresa; de esta forma evitaremos duplicidades.

C Normas para el archivo alfabético de nombres de empresas

Los nombres registrados de las empresas, instituciones y corporaciones se archivarán alfabéticamente conforme a las siguientes normas:

- Si hay un artículo, lo consideramos parte del nombre.
- No registramos abreviaturas, a menos que tengamos un listado completo de ellas.
- Aunque la empresa utilice siglas, la archivamos por el nombre completo.
- Las cifras preceden a las letras.
- Prescindimos de los guiones y consideramos que los dos elementos forman una sola palabra.



Caso práctico 3

2 HORAS, S.A.
 COMPAÑÍA GENERAL DE AGUAS
 DOS CUATRO, S.L.
 EL RELÁMPAGO, S.A.
 GROU-VIPUM, S.L.
 IBERCLIMA SERVICIO, S.L.
 ILINUZA, S.L.
 LOS TIGRES, S.A. (Oviedo)
 LOS TIGRES, S.A. (Zaragoza)
 ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES

- Si dos empresas tienen el mismo nombre, las ordenamos por ciudades.

D Medios

En el mercado existen una gran cantidad de archivos y hay muchos fabricantes que se dedican a comercializarlos. Cada empresa fabrica sus propios modelos y la lista es interminable. En lugar de explicar todos los tipos de archivos, los clasificaremos en grandes grupos:

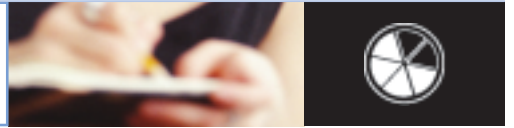
- **Archivos verticales.** Son muebles que permiten archivar los documentos verticalmente. Tienen la ventaja de que se localizan rápidamente. Hay de varios tipos: con cajones verticales con o sin guías para carpetas colgantes o con estanterías.



Fig. 4.9 Archivo vertical con guías para carpetas colgantes

4. La comunicación escrita

4.4 Archivo de las comunicaciones



- **Archivos horizontales.** Son archivos especiales para almacenar mapas, dibujos o planos.
- **Archivadores con anillas.** Son carpetas plastificadas o de cartón con unas anillas para colocar los documentos.
- **Tarjeteros.** Sirven para guardar tarjetas de visita y llevan un separador alfabético interior.

E Registro



El libro de registro es un sistema que tiene por objeto anotar, archivar y distribuir la documentación que entra y sale de cualquier empresa, organización, corporación, institución y organismo público o privado.

Llevaremos, por lo tanto, dos libros de registro: uno para las entradas y otro para las salidas.

En el registro anotaremos solamente los documentos firmados y que afecten al funcionamiento de la enti-

dad. Excluiremos los documentos que contengan publicidad.

El libro de registro será anual.

Toda la documentación que entra o que sale deberá numerarse, empezando cada año por el número uno.

La estructura del libro de registro es la siguiente:

- N° de entrada o salida.
- Referencia.
- Fecha de la entrada o la salida.
- Fecha del documento.
- Procedencia o destino del documento.
- Órgano receptor o emisor del documento.
- Asunto.

Es conveniente, y así están diseñados la mayoría de registros, que la estructura se coloque como encabezamiento de varias columnas, de tal manera que a la salida o a la entrada, cada documento se anote en una línea de registro.

Para localizar un documento, nos serviremos del número de orden y de la referencia que nos indicaran la posición y el archivo en donde esté guardado.

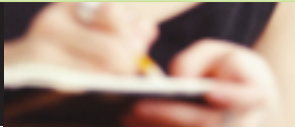
Actividades



- 22 ¿Cuáles son los requisitos que debe tener un archivo?
- 23 ¿Cuál es la estructura del registro?
- 24 Ordena alfabéticamente la siguiente lista de nombres siguiendo las reglas que has aprendido.

Jesús Panero Oriola, Berta de la Torre Codina, Manuel Carrasco Baez, Antonio Pueyo Sala, Jesús Sánchez Valero, Juan Carrasco Soto, Josefina Torres Martí, Domingo Martí Mendoza, Armando Pelegrín Soto, Nuria Contreras Fernández, Rigoberto Chueca Romero, Alberto Contreras López, Rogelio Pueyo Sala, Juan Carrasco Guerra, Ana María Collado Castro, Juan Muñoz Nadal.
- 25 ¿Cuál es la función del registro?
- 26 Enumera los tipos de archivo que hay. ¿En qué consisten los archivos verticales?
- 27 ¿Cómo se archivan las empresas, instituciones y corporaciones?
- 28 ¿Qué significa que un archivo no debe crear confusión?
- 29 Ordena alfabéticamente las siguientes empresas y organismos:

Soren, S.A.; Segurigest LLL, S.A.; Caldera Adam, S.L.; Intituto Nacional de Industria (I.N.I.); Real Sociedad Española de Tenis; Federación Española de Ciclismo; Compás Motores, S.A.; Trancascal, S.A.; ONCE; Finurba, S.A.; ABA Editores, S.A.; NICTO, S.L.



4. La comunicación escrita

Actividades propuestas

Actividades propuestas



- 1 A continuación tenéis un fragmento de las «Instrucciones para cantar» de Julio Cortázar sin los signos de puntuación. Intentad puntuarlo.

INSTRUCCIONES PARA CANTAR

Empiece por romper los espejos de su casa deje caer los brazos mire vagamente la pared *olvídese* cante una sola nota escuche por dentro si oye pero esto no ocurrirá mucho después algo como un paisaje sumido en el miedo con hogueras entre las piedras con siluetas semidesnudas en cuclillas creo que estará bien encaminado...

- 2 ¿Cuándo hemos de poner paréntesis? ¿Para qué sirven los puntos suspensivos?

- 3 Escribe una carta a un amigo o amiga. Explícale que has empezado a estudiar el ciclo formativo de grado medio de Comercio en tu población y que has aprobado todos los exámenes que has hecho; dile los créditos que cursas y háblale de tus compañeros. La carta tiene que tener como máximo una hoja.

- 4 ¿Cuál es la estructura de una instancia?

- 5 ¿Cuál es la particularidad de una carta circular?

- 6 La directora comercial Antonia Pinto, de Comercial Rima (C/ Fontanería, 13, de Barcelona, CP 08020) escribe una carta al director de FENIX, S.A. (C/ Las flores, 54) en la que le comunica que el próximo día 15 le enviará los 20 televisores de 21 pulgadas y los 17 de 25 pulgadas que pidió. Que se los envíe a través de Transportes Masal, y no Transportes Rápidos,

puesto que estos últimos son más caros y su servicio es lento. Redáctala, previamente haz un esquema con los objetivos, los hechos, los motivos, el destinatario y el estilo.

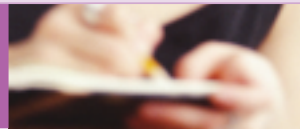
- 7 La directora comercial Antonia Pinto de la empresa de la actividad anterior ha decidido que en vez de enviar tarjetas de Navidad a sus mejores clientes les escribirá una carta circular felicitándoles. En la carta les agradece su fidelidad como clientes y les manifiesta que espera seguir manteniendo la misma relación comercial. Dado que tienen una relación muy estrecha, decide el estilo de la carta. Haz previamente el esquema.

- 8 La directora comercial Antonia Pinto escribe un comunicado interno a sus vendedores convocándoles a una reunión para el 23 de abril de 2006, a las 10 de la mañana, en la sala de reuniones del departamento comercial de la empresa. El orden del día es el siguiente:

1. Lanzamiento del nuevo televisor modelo MXW 400.
2. Aumento de los precios para la nueva temporada.
3. Nuevas normas sobre las condiciones y facilidades de pago dadas a los clientes.
4. Ruegos y preguntas.

Escribe el comunicado.

- 9 Redacta un certificado para un alumno del colegio del cual eres director, en el que conste que el 20 de junio de 2005, de 10 a 13 h, se presentó a un examen de Operaciones de Venta.



Conceptos básicos



- **Cartas circulares.** Cartas comerciales iguales dirigidas a particulares, empresas o instituciones.
- **Certificado.** Documento expedido por las autoridades y por los particulares en el cual se da constancia o fe de la existencia de un hecho o situación determinada.
- **Cierre o despedida.** En una carta se sitúa por debajo del texto y alineado a la izquierda.
- **Comunicaciones.** Son documentos de uso interno en la empresa, especialmente entre los diferentes departamentos.
- **Instancia.** Escrito que se dirige a la Administración pública mediante el cual se solicita algo contemplado dentro de la normativa legal vigente.
- **Libro de registro.** Sistema que tiene por objeto anotar, archivar y distribuir la documentación que entra y sale de cualquier empresa, organización, corporación, institución y organismo público o privado.
- **Membrete.** Colocado en la parte superior izquierda de la carta, incorpora el logotipo, el nombre, la dirección, el código postal, el teléfono, el fax, la página web y el correo electrónico de la empresa.
- **Oficio.** Documento que utilizan los organismos y corporaciones oficiales para comunicarse entre ellos y con los particulares.
- **Párrafos.** Contienen ideas expresadas mediante diferentes frases entrelazadas entre sí. Empiezan con letra mayúscula y terminan en un punto y aparte.
- **Signos de puntuación.** Elementos de la comunicación escrita que sirven para poner los límites entre las diferentes ideas y para indicar las pausas y los cambios en el ritmo y la entonación de la lectura.