

---

# **La comunicación escrita (II)**

---

**unidad  
didáctica6**



## 1. La correspondencia comercial

---

La redacción de cartas es un tipo de comunicación escrita que toda empresa debe desarrollar y conocer. Una empresa necesita relacionarse con su entorno social y laboral, comunicarse con sus proveedores, realizar pedidos, reclamarlos, cobrar ventas a sus clientes. Pues bien, todo esto se realiza mediante la denominada correspondencia comercial, a través de la cual, el destinatario va a obtener una imagen del remitente y se va a hacer una idea de su formación, su cultura y su saber hacer.

### 1.1. Normas a la hora de la redacción

Cuando se redacta una carta, sea de cualquier tipo, se deben cumplir una serie de normas:

- Que sea de fácil comprensión.
- Que haga una exposición adecuada de los asuntos.
- Que evite adornos o palabras excesivas.
- Que atienda el motivo de la comunicación, buscando la precisión.

A la hora de llevar a la práctica estas normas, hay que tener muy presente.

- No cometer faltas de ortografía. Ten cuidado con ellas. Es una buena costumbre tener un pequeño diccionario en la oficina.
- Utilizar un vocabulario amplio.

- Tratar los temas independientemente.
- Evitar los pleonasmos, es decir, la redundancia de palabras.
- Huir del empleo excesivo del gerundio en frases como: "habiendo recibido, acusando recibo...". Es preferible poner: "Hemos recibido, acusamos recibo...".
- No cometer cacofonía (repetición frecuente de unas mismas sílabas o letras). Por ejemplo "hemos recibido la correspondencia correspondiente a nuestro corresponsal...". Es suficiente escribir "Hemos recibido los envíos de nuestro corresponsal» ó «hemos recibido el correo de nuestro agente...".
- La carta ha de estar bien centrada y debe tener una distribución correcta. Antes de comenzar a escribir la carta, haz un borrador y calcula aproximadamente su longitud para así poder definir mejor su distribución en el papel.
- Hemos de mantener unos márgenes adecuados. Los márgenes adecuados para la carta comercial son los siguientes, aunque estas medidas pueden tener pequeñas variaciones; margen izquierdo de 3 a 4 cm.; margen derecho de 2 cm.; y margen inferior de 2 cm. Respecto al margen superior, si la hoja no dispone de membrete, éste estará a 2 o 3 cm. del borde superior.
- No escribir al dorso del papel. La carta ha de continuar en otra hoja.
- Las cartas se escribirán a uno o dos espacios, dependiendo de su extensión.
- Habrá que dejar una separación entre los párrafos superior a la mantenida entre las líneas.
- Conseguir que el margen derecho de la hoja quede totalmente en columna (justificado).
- Habrá que dejar el espacio suficiente al final del escrito para estampar la firma. Las cartas han de ser firmadas de puño y letra por la persona que figura en el firmado.
- Evitar tachaduras, enmiendas y todo aquello que produzca un mal aspecto.

A la hora de contestar una carta:

- Debemos ponernos siempre en el lugar del destinatario
- Dar a la escritura de nuestra carta un matiz de seriedad, confianza y sinceridad. Por lo que escribamos, se juzgará a la empresa.
- Recordemos que Sócrates hablaba al zapatero «en zapatero» y el ingeniero "en ingeniero". Se trata de hablar al destinatario en el idioma que éste utiliza.
- Nunca debemos dar a la escritura un carácter impersonal y seco. La carta es una conversación.
- La carta descubre nuestra personalidad. Hay que estudiar con detenimiento a nuestro corresponsal y saber contestarle acertadamente.
- Utilizar, en todo momento, un lenguaje cordial y amistoso.
- No ser nunca pesado. Las insistencias cansan.
- Dar prioridad al qué pensará el destinatario, sobre su estilo, acomodándose con perfección al asunto que trata.
- Utilizar la lógica en la exposición de las ideas. Esto se conseguirá cuando los pensamientos constituyan una cadena para que el corresponsal capte, sin el menor esfuerzo, de avances y retrocesos en la lectura, aquello que deseamos.

## **1.2. Elementos de la correspondencia comercial**

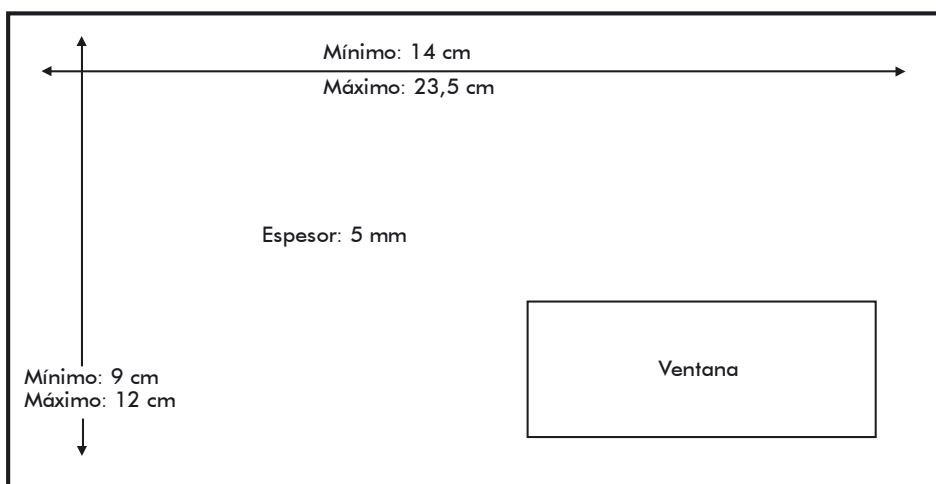
Para llevar a cabo lo mencionado hasta ahora es necesario un soporte o medio físico donde se reflejen lo escritos relacionados con la correspondencia comercial.

Vamos a tratar el sobre, el papel y la carta.

### 1.2.1. El sobre

El sobre es la cubierta donde se introduce la carta para su posterior envío. En él han de figurar los datos del destinatario (la persona a quien se envía la carta), los del remitente (la persona que la escribe), y el franqueo o el pago del servicio que se va a prestar mediante los sellos o estampillas.

El tamaño del sobre tiene que ser proporcional al del papel de la cara una vez doblado. Correos y Telégrafos, organismo dependiente del Ministerio de Fomento, da las medidas máximas y mínimas que han de tener los sobres normalizados.



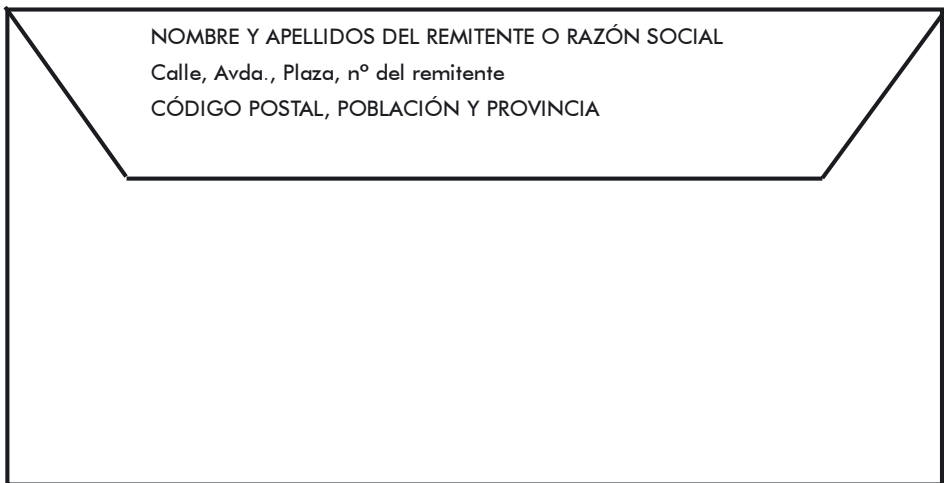
**Los sobres normalizados**

Estas medidas satisfacen prácticamente el cien por cien de las necesidades de cubierta para la carta. Ahora bien, Correos y Telégrafos permite la utilización de otras medidas para las cartas, impresos, periódicos y objetos asimilados a las tarjetas portales, entre otros, siempre y cuando el largo y ancho sumados no supere los 90 cm. y sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.

Así mismo, también está normalizada la distribución de los diferentes enunciados que aparecen en el sobre.



**El reverso de una carta comercial**



**El reverso de una carta comercial**

Ni que decir tiene que estas medidas o formas son orientativas, pero si las aplicamos conseguimos que la correspondencia sea atendida de una forma más rápida al no retrasar el trabajo en la oficina de correos. Además, contribuye a mejorar la imagen de la empresa o del particular que la envía.

Dos son las clases de sobre más utilizados en la correspondencia comercial: clásico ó cuadrangular y americano ó rectangular.

Ambas clases tienen características comunes, como son el cierre de la solapa mediante dos sistemas diferentes: el primero al humedecer la banda de goma y el segundo al utilizar una tira autoadhesiva, rasgable al abrirlo, con la que se asegura su confidencialidad. Esta última facilita la labor del cierre y apertura del sobre.

Otra característica común a los dos sistemas es la ventanilla, que es más utilizada en el rectangular que en el clásico. La ventanilla, como su nombre indica, es un espacio abierto cubierto por un plástico fino, transparente y situado en la parte inferior o izquierda o derecha del sobre. Al escribir la dirección del destinatario en la carta, factura ó documento, ésta coincide con la ventanilla y nos ahorra la tarea repetitiva de volverla a escribir en el sobre, con lo que se produce un considerable ahorro de tiempo.

La elección entre un tipo de sobre, con o sin ventanilla, viene determinada por el volumen de correspondencia o correo a franquear.

Respecto al color, el blanco es el más utilizado, aunque también se suelen utilizar otros colores. El más extendido es el color ocre o color paja, aunque no es conveniente para la correspondencia comercial, sino para comunicaciones de carácter interno, como las que se realizan de un departamento a otro o casos similares (ya vimos en el anterior tema los comunicados internos), ya que es costumbre introducir el documento o documentos en un sobre para su traslado.

Señalar que la calidad del sobre y del papel a utilizar ha de ser proporcionales entre sí.

Merece especial atención el denominado **sobre prefranqueado**. Éste es un producto ofertado por Correos y Telégrafos mediante el cual el usuario/a adquiere el sobre ya franqueado por lo que no es necesario comprar el correspondiente sello.

Los tipos de sobres que actualmente existen son: el sobre normalizado cuadrado (120x176 mm.), el normalizado americano (120x225) y en formato DIN A-5 (190x250). Los dos primeros para un peso de hasta 20 g y el tercero para un peso de hasta 100 g.

Debemos dedicar también unos párrafos al **código postal**.

Mediante el código postal la manipulación del correo por parte de las oficinas de reparto se hace de una forma más rápida y segura. Se trata de una clave que, a través de sus cinco números, representa una parte del proceso de clasificación del correo postal.

Los dos primeros dígitos indican el código provincial, el tercero la unidad de reparto de la capital, el cuarto hace referencia a la ruta y/o encaminamiento del correo y el quinto, junto con el cuarto, a los distritos postales e itinerarios de cada provincia.

Siempre se escribe delante de la población. Es decir: CÓDIGO POSTAL POBLACION Y PROVINCIA.

Ejemplos:

29200 Antequera (Málaga).

29250 Los Llanos de Antequera (Málaga)

29700 Vélez Málaga (Málaga).

18184 Granada.

La consulta de los códigos postales de cualquier provincia se puede realizar a través de Internet en la página [www.correos.es](http://www.correos.es).

### **1.2.2. El papel**

Es el material utilizado para la escritura y consecuentemente para la correspondencia comercial. En el mercado, existen una gran variedad de papeles: autocopiativo, barba, cebolla, milimetrado, de prensa, térmico, timbrado, vegetal..., pero es el denominado «papel de carta» el más usado en los trabajos de correspondencia, por su textura y fácil manipulación.

El color más aconsejable es el blanco, ya que es elegante y no desentona en absoluto. Se pueden utilizar tonos muy claros para las copias y su calidad puede ser inferior.

Respecto al tamaño del papel, y puesto que se considera uno de los soportes físicos más utilizados en los trabajos de oficina, lo más sensato es establecer unas medidas de normalización o de ajuste en los tamaños de los documentos.

## Técnicas de secretariado de dirección

### La comunicación escrita (II)

---

Imaginemos que deseamos clasificar y archivar una serie de impresos o papeles sobre un mismo tema y que no todos presentan las mismas medidas, es decir, nos han sido entregados en diferentes tamaños. La labor de clasificación sería engorrosa y posiblemente nuestra paciencia se vería mermada.

Debido a esta razón y a otras muchas, lo más aconsejable es establecer una serie de medidas normalizadas o estandarizadas que regulen el tamaño de los impresos y documentos mercantiles, con lo que se racionaliza su uso.

En nuestro país existe, al igual que en otros, la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor).

Esta asociación, en el campo que a nosotros nos interesa, las medidas de los papeles y bajo las normas UNE (Una Norma Español), establece la serie A del tamaño de los papeles en la siguiente tabla:

<b>FORMATO</b>	<b>MEDIDAS EN MM</b>	<b>USO RECOMENDADO PARA...</b>
A0	841 x 1189	Anuncios y dibujos publicitarios
A1	594 x 841	Anuncios, dibujos y cartografía
A2	420 x 594	Anuncios, dibujos y cartografía
A3	297 x 420	Anuncios, dibujos, cartografía y libros mercantiles
A4	210 x 297	Cartas, documentos de la Administración, pedidos, albaranes, facturas, libros contables y anuncios
A5	148 x 210	Saluda, comunicados de régimen interno, dibujos, anuncios, etiquetas, recibos, pedidos, albaranes y facturas
A6	105 x 148	Anuncios, dibujos, etiquetas y fichas
A7	74 x 105	Anuncios, etiquetas y fichas
A8	52 x 74	Anuncios y etiquetas
A9	37 x 52	Anuncios y etiquetas
A10	26 x 37	Anuncios y etiquetas

### 1.2.3. La carta

De este elemento ya tuvimos la ocasión de hablar en el comienzo del tema, así pues podemos pasar al siguiente punto, donde veremos las partes de las que consta una carta comercial.

## 1.3. Estructura de una carta

La carta comercial consta de las siguientes partes:

– **INICIO**, que incluye:

- **Membrete**: es el nombre, dirección y demás señas de identificación de una empresa o entidad que va impreso en la parte superior del papel y el sobre que se emplea para la correspondencia.
- **Destinatario**: son los datos de identificación de la persona al cual va a ser enviada la carta
- **Referencias**: normalmente se utilizan dos: Nuestra referencia (N/Rfa.:.): y Su referencia (S/Rfa.:.):
- **Asunto**: es un mensaje breve y **concreto** el cual no debe ser más extenso de una línea y en el que se debe escribir el asunto principal por la cual fue enviada la carta.
- **Fecha**: es aquella que indica el día, mes y año de la elaboración de la carta.

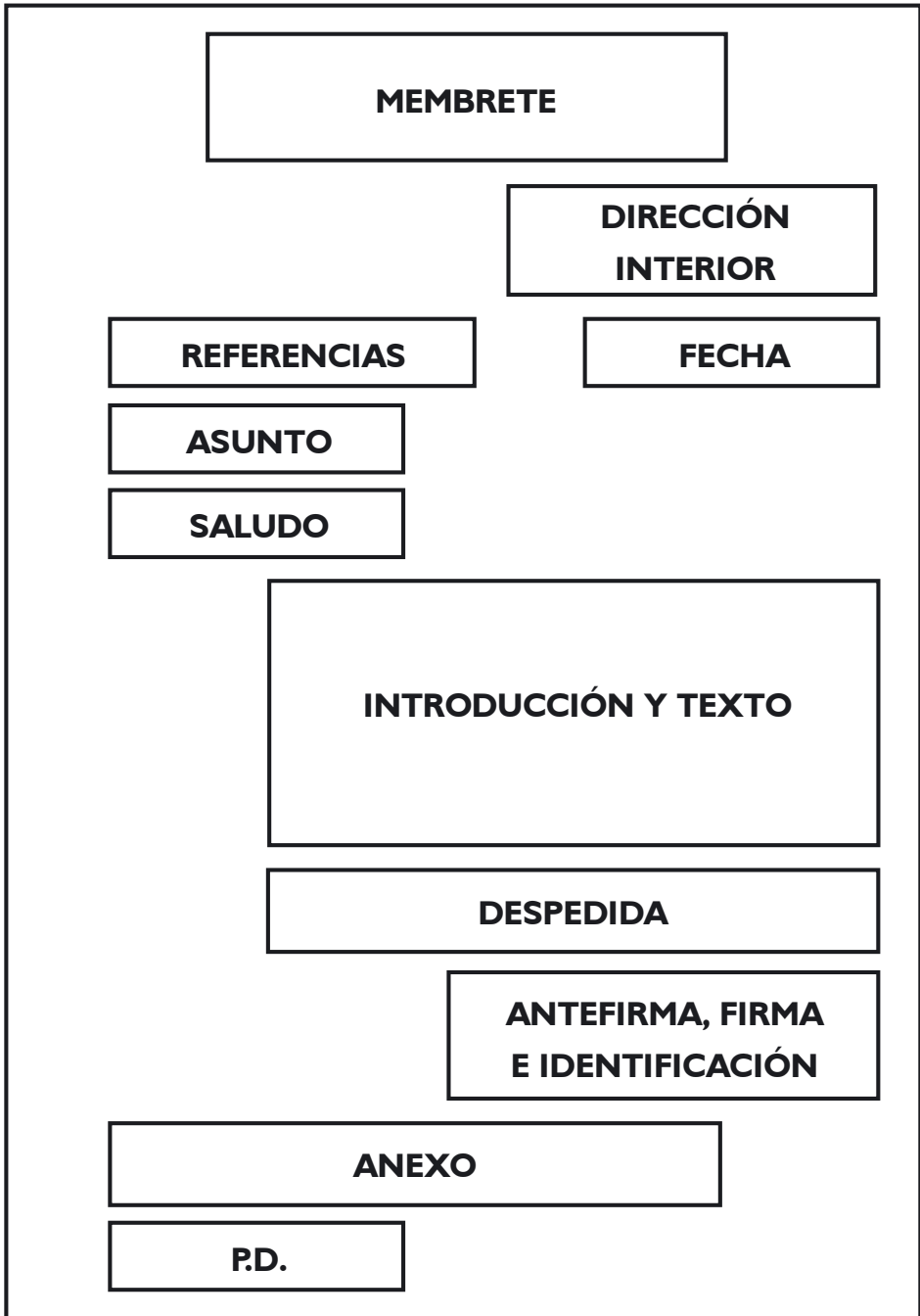
– **CONTENIDO**, abarca:

- **Saludo**: es una frase corta con mensaje de cortesía que se incluye antes de escribir el texto de la carta.
- **Texto**: es el conjunto de párrafos que explica el asunto o motivo por el cual fue escrita la carta, se recomienda que los párrafos sean cortos escritos con lenguaje claro, preciso, natural y espontáneo.

– **FINAL**, con los elementos siguientes.

- **Despedida**: son expresiones de afecto con lo que se da por concluida la expresión del mensaje. La despedida debe guardar el mismo tono de cortesía, tanto de saludo inicial y la relación entre el emisor y receptor.
- **Antefirma**: es aquella que se emplea cuando la persona que remite la carta lo hace en nombre y representación de otra.
- **Firma e identificación**: es aquella que contiene el nombre de la persona que se responsabiliza por lo expresado en la carta.
- **Anexos**: esto se utiliza cuando a una carta la acompaña uno o varios documentos adjuntos. Estos deben mencionarse en una nota de anexos.

Todo lo dicho queda reflejado de la siguiente forma.



Partes de una carta

Veamos cada una de estas partes con más detenimiento.

#### **INICIO.**

En el **membrete** aparecen todos los datos necesarios para la identificación del remitente.

La mayoría de las veces, suele aparecer un logotipo que distingue claramente el nombre de dicha empresa. Éste suele utilizarse como medio de propaganda, y debe estar redactado y confeccionado de forma artística y grata a la vista.

La dirección interior, se refiere a los datos y dirección del **destinatario** de la carta. Si la carta va dirigida a una persona en particular que trabaja dentro de la empresa, utilizaremos la fórmula "A la atención del Sr...".

Siempre que nos dirijamos a un particular, usaremos las siguientes fórmulas:

D. Javier Gutiérrez Fernández

Sr. Gutiérrez Fernández

En el siguiente apartado, aparecerá su **referencia** y la nuestra:

En cuanto a su referencia figurará como s/referencia. Sólo aparecerá si escribimos en contestación a una carta recibida anteriormente, indicando las siglas o números que figuran, en la carta recibida, en el apartado de n/referencia.

En cuanto a nuestra referencia, hay dos opciones. Nos podemos encontrar un número que indique el número de registro de salida de la correspondencia, o bien, cuatro letras que corresponden las dos primeras a las iniciales del nombre y primer apellido del firmante de la carta, y las dos segundas, que corresponden a las de la persona que la transcribe.

Por ejemplo:

N/ referencia: 2547

N/ referencia: AG/fg

El **asunto** recoge un brevísimo detalle del motivo de la carta.

Ejemplos:

Asunto: confirmación pedido.

Asunto: reclamación efecto impago.

Con respecto a la **fecha**, deberá tener el formato día del mes del año, por ejemplo 15 de Junio de 20XX. También suele ser práctica comercial que si está impresa la palabra fecha se escriba con números: 15/06/20XX. Al figurar en el membrete la localidad de emisión, no es necesaria repetirla inmediatamente antes de la fecha. Ahora bien, si no fuera así o se escribiese la carta desde otra localidad, ésta se hará constar en la zona indicada anteriormente.

### CONTENIDO.

Como ya dijimos, esta parte consta del saludo, de la introducción y del texto.

El **saludo** ha de ser corto y sencillo. Para ello tendremos en cuenta el respeto que nos merece el destinatario de la carta, pudiendo elegir entre las siguientes fórmulas:

Estimados/as señores/as:

Estimado/a:

Señores/as:

Señor/a:

Distinguidos/as señores/as:

Distinguido/a señor/a:

Estimado/a amigo/a:

Querido/a amigo/a:

Estimado/a colega:

El párrafo de **introducción** dependerá del motivo que tengamos para escribir la carta. Puede ser que necesitemos pedir información, que seamos nosotros los que informemos, que efectuemos algún pedido, que reclamemos a un cliente el pago de una factura, etc.

Algunas de las expresiones que podemos utilizar son las siguientes:

- Les agradeceríamos que nos informaran sobre los cursos de contabilidad que van a impartir, dirigidos exclusivamente a desempleados...
- Ponemos en su conocimiento que, a partir del día 18 del presente mes, nuestro número de teléfono será el 285 75 31.

- Sírvase remitirnos, con la mayor brevedad posible, el pedido que a continuación le detallamos...

En cuanto al **texto o desarrollo** de la idea fundamental, debemos exponerlo de forma clara y concisa, siendo aconsejable que sólo tratemos un asunto en cada carta, a no ser que tengan relación entre sí.

También se incluirá aquí la conclusión final que cierra el cuerpo de la carta. Aquí es donde debemos impulsar al lector a que actúe de la forma que nosotros deseamos. Esta conclusión final debe ser consecuencia lógica de lo expresado en las partes anteriores. Hemos de exponer de manera concreta nuestra posición y solicitar la colaboración del destinatario de la carta.

### **FINAL O CIERRE.**

El cierre está compuesto por distintas partes, como son:

- Despedida
- Antefirma
- Firma
- Identificación del firmante
- Anexo
- Posdata, si procede.

La **despedida** se ha de hacer mediante una frase sencilla que estará en consonancia con el saludo que hayamos utilizado.

Por ejemplo:

- Atentamente.
- Muy atentamente.
- Les saludamos atentamente.
- Reciban un cordial saludo.

- En espera de sus prontas noticias, les saluda atentamente.
- Con nuestro agradecimiento anticipado, reciban un atento saludo.
- En espera de su conformidad, les saluda atentamente.
- Dándoles las gracias por anticipado, reciban un cordial saludo.

Habrán que tener en cuenta las siguientes reglas:

- En el caso de que no aparezca un verbo en la despedida, se colocará una coma al final.

Por ejemplo: Atentamente,

- Cuando en la despedida, el verbo esté en primera persona ya sea del singular o plural, pondremos punto final.

Por ejemplo: En espera de sus noticias, le saludamos muy atentamente.

- Cuando el verbo de la despedida, aparezca en tercera persona del singular o plural, no será necesario puntuarla.

Por ejemplo: Le saluda atentamente

La **antefirma** contiene la razón social de la empresa y el cargo de quien firma. Si éste no figurase aquí, se podrá escribir a reglón seguido del «firmado».

Ejemplo:

INDUSTRIAS, S.A.

TELEFASA

El Jefe de ventas.

El Gerente.

Cuando hay personas autorizadas para firmar, antepondrán las siguientes siglas, dependiendo del carácter o autoridad con que se firma.

P. P. Por poder

P. A. Por ausencia o autorización

P. D. Por delegación

P. O. Por orden

Cuando el que escribe la carta es un empresario individual, no hace falta que figure la antefirma, ya que éste se identificará después de firmar la carta.

Después de la antefirma, la persona responsable de la carta escribirá a mano su **firma** o rúbrica para dar autenticidad y valor a lo escrito en ella. La firma es imprescindible en una carta. En el caso de no llevar firma, implicaría que no existe nadie que se responsabilice de lo que figura en ella.

**La Identificación.** Al ser la mayoría de las firmas ilegibles, deberemos indicar debajo de ésta el nombre y apellido del firmante, responsable de la carta. Se antepone, si lo deseamos, la abreviatura de firmado (Fdo. :).

Siempre que adjuntemos algún documento más de información a la carta, aparecerá en lo que se denomina **anexo**.

Anexo: Folleto explicativo

Anexo: Fra. N° 180

Anexo: Catálogo de nuestros productos.

Por último, y si procede, se incluirá la postdata, con la finalidad de añadir algo que se ha olvidado citar en el texto de la carta.

PAPELERA TRAS, S.A.  
C/ Montes de oca, nº 15  
Tel: (952) 13 76 54  
Fax: (952) 13 65 32  
29018 - MALAGA

IMPRENTALUNA  
C/ Ciudad Rodrigo nº 24  
29004 MALAGA

13 de agosto de 20XX

---

**CONTENIDO**

---

**FINAL**

**El inicio de la carta comercial**

---

## INICIO

Estimados señores:

Como ya saben, hasta la fecha hemos estado fabricando papel de imprenta de primera calidad, el cual le llevamos suministrando desde hace tiempo.

Desde hace pocos días hemos terminado la construcción de una nave en nuestro complejo industrial con el fin de fabricar cartones y cartulinas de diversas calidades y tipos cuya producción ya está en marcha.

Le adjuntamos un muestrario de calidades y colores, y una lista de precios. Confiamos que tanto estos como las calidades serán de su interés y esperamos, en un futuro próximo, contar con sus pedidos de esta nueva línea de producción.

Nuestro delegado de zona les visitará próximamente para darle cualquier otro informe que puedan necesitar y tomarles un pedido si están interesados en hacernos una compra como prueba.

## FINAL

**INICIO**

**CONTENIDO**

En espera de sus noticias, les saludamos muy atentamente

PAPELERA TRAS, S.A.

Fdo: D<sup>o</sup> Luisa Díaz Aznar  
Secretaría de Dirección.

Anexo: Muestrario y lista de precios

**El final de la carta comercial**

---

Se sitúa a la izquierda y se antepone las siglas P.D. o Nota. No es necesaria su utilización.

## 1.4. Tipos de cartas

Las **cartas comerciales** son aquellas cuyo contenido está relacionado con operaciones comerciales, negocios, compra, venta, publicidad.... Es un mensaje escrito con un fin específico: vender, comprar, agradecer, cobrar, reclamar, invitar, etc. Pueden ser, entre otras, de acuse de pedido, de solicitud, de reclamación, de agradecimiento...

Por lo tanto, todas las cartas que veremos en este capítulo, pertenecen al grupo de cartas comerciales. Algunas de éstas, pueden no estar firmadas por el profesional del secretariado de Dirección, sino por los departamentos de la empresa (de compras, de ventas, de personal...), pero la redacción de las cartas la llevará a cabo el propio personal de secretariado.

Un ejemplo de carta comercial es el siguiente:

PAPELERA TRAS, S.A.  
C/ Montes de oca, nº 15  
Tel: (952) 13 76 54  
Fax: (952) 13 65 32  
29018 - MALAGA

IMPRENTALUNA  
C/ Ciudad Rodrigo nº 24  
29004 MALAGA

13 de agosto de 20XX

Estimados señores:

Como ya saben, hasta la fecha hemos estado fabricando papel de imprenta de primera calidad, el cual le llevamos suministrando desde hace tiempo.

Desde hace pocos días hemos terminado la construcción de una nave en nuestro complejo industrial con el fin de fabricar cartones y cartulinas de diversas calidades y tipos cuya producción ya está en marcha.

Le adjuntamos un muestrario de calidades y colores, y una lista de precios. Confiamos que tanto estos como las calidades serán de su interés y esperamos, en un futuro próximo, contar con sus pedidos de esta nueva línea de producción.

Nuestro delegado de zona les visitará próximamente para darle cualquier otro informe que puedan necesitar y tomarles un pedido si están interesados en hacernos una compra como prueba.

En espera de sus noticias, les saludamos muy atentamente

PAPELERA TRAS, S.A.

Fdo: D<sup>a</sup> Luisa Díaz Aznar  
Secretaría de Dirección.

Anexo: Muestrario y lista de precios

Es evidente que el uso de las nuevas tecnologías está dejando a un lado la práctica de escribir cartas tradicionales, de nuestro puño y letra. El teléfono ó la popularización de los ordenadores (como el correo electrónico) están quitando protagonismo a la carta como medio de comunicación. No obstante, en la actualidad, se continúa escribiendo cartas para dirigirse a determinados colectivos.

Las principales cartas utilizadas habitualmente son (aunque existen otras muchas, tantas como motivos tengamos para expresar algo):

#### – **Cartas de pedido.**

Podemos distinguir varios tipos.

- **Solicitud de información.** Son cartas que se dirigen a los proveedores potenciales o habituales solicitando información sobre sus productos con el objeto de hacer un pedido.

Se debe escribir exponiendo claramente la clase de información que deseamos, como por ejemplo, los productos que nos interesan, las condiciones de venta... Un ejemplo es el siguiente:

TECNY, S.L  
C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga

Asunto: Solicitud de catálogo.

Fecha: 12/03/20XX

Muy señores nuestros:

Nos complace ponernos en contacto con ustedes con el objeto de solicitarles información sobre los productos que fabrican, ya que desearíamos estudiar la posibilidad de hacer un pedido.

Rogamos que nos remitan un catálogo de sus artículos, así como que nos indiquen el plazo de entrega, la forma de pago y el medio de transporte.

Es espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

TECNY, S.L.  
Fdo: Marina Velasco Ruiz  
Secretaria de Dirección

- **Carta de pedido en firme:** una vez que la empresa cliente recibe la información enviada por el proveedor, se realiza el pedido por escrito y firmado.

Para que no se produzcan situaciones que nadie desea, en su contenido debe figurar una descripción detallada del pedido, que generalmente contiene información sobre los siguientes elementos: clase de artículo, referencia del artículo, cantidad, precio, importe total, forma de pago, descuento, si lo hubiese, plazo de entrega y lugar de recepción. Vamos a seguir con el ejemplo.

TECNY, S.L  
C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga.

Asunto: Pedido.

Fecha: 28/03/20XX

Muy señores nuestros:

Acusamos recibo de su atenta carta del 12 del corriente por la que nos remiten catálogos de sus productos. A tal efecto nos es grato cursarles el siguiente pedido:

20 unidades del artículo "A" a 9,02 € unidad  
80 unidades del artículo "B" a 11,24 € unidad.  
15 unidades del artículo "C" a 15,85 € unidad.

Condiciones:

- Precios sin IVA.
- Forma de pago: giro a 60 días fecha factura.
- Plazo de entrega: 15 días (a la aceptación del mismo).

En la confianza de su conformidad, atentamente,

TECNY, S.L  
Carmelo Zamora Pérez.  
Jefe de compras.

**Ejemplo de carta de pedido en firme**

- **Cartas de aceptación del pedido:** es el tipo de escrito que remite el vendedor o el proveedor a su cliente, donde le comunica la aprobación o la aceptación del pedido formulado.

Son cartas sencillas en las que se indica la aceptación del pedido, por lo que no es necesario repetir las condiciones o requisitos del pedido; a no ser que se haya producido alguna incidencia o diferencia en sus condiciones y éste se vea modificado. Esta posible modificación que altera el pedido se ha de comunicar inmediatamente al cliente.

Si se trata de la denegación del pedido, ésta ha de comunicarse de tal forma que el cliente no se sienta ofendido para que no afecte a futuras relaciones. El ejemplo de este tipo de cartas es el siguiente:

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga.

TECNY, S.L  
C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

Fecha: 05/04/20XX

Asunto: confirmación de pedido.

Nos es grato recibir su pedido de fecha 28/03 con el que nos manifestamos en total conformidad.

Su pedido será atendido en un plazo no superior a 15 días, remitiéndose por medio de la agencia de transportes PRIVALIA, S.L

Le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa.

PLATAFORMA, S.A  
M<sup>º</sup> Carmen Tomé Barrios  
Jefa de ventas.

---

**Ejemplo de carta de aceptación de pedido**

- **Carta de cobro de pedido:** son las que envía el proveedor al cliente adjuntando los documentos que han originado la venta, es decir, la factura. No obstante, se pueden acompañar también de una carta a modo de aviso o recuerdo para especificar la forma de pago.

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga.

TECNY, S.L  
C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

Fecha: 10/04/20XX

Asunto: Fra. N° 3152/XX

Muy señores nuestros:

Adjuntamos fra. N° 3152/XX, correspondiente a su pedido de 28/03, cuyo importe total asciende a 3500,22 €.

Le recordamos que para su cobro tenemos puesto en circulación un efecto con vencimiento el próximo 25 de Junio, domiciliado en el Banco del Norte, agencia 5 de esta localidad y CCC: 4070 0000 49 5025 6236 15

Sin otro particular, atentamente

PLATAFORMA, S.A.

El jefe de Contabilidad.  
Fdo.: Luís Carbonell

ANEXO: Factura N° 3152/XX de fecha 09/04/20XX.

**– Cartas de reclamación**

Podemos diferenciar dos tipos.

- **Carta de reclamación del pedido:** es un escrito que envía el cliente al proveedor en el que se exponen cuestiones como las incidencias o los desperfectos que ha observado en la mercancía al recibirla. Estas anomalías pueden hacer referencia a diferentes motivos como a la cantidad, a un error en la clase de artículos recibidos, a la mercancía defectuosa...

Estas circunstancias o situaciones dan lugar a una clase de cartas comerciales que se han de redactar con corrección. Hay que ser cortés con el vendedor, pero no olvidar cierto tono de seriedad y firmeza en la reclamación efectuada, que se enfatizará más o menos dependiendo de la gravedad del asunto. Aquí tienes un ejemplo de este tipo de carta.

**TECNY, S.L**

C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga.

Fecha: 14/04/20XX

Asunto: Pedido incompleto.

Muy señores nuestros:

Con fecha de hoy hemos recibido el pedido N° 1012, y en él observamos que falta un artículo del tipo «C» de los 15 que comprenden la expedición.

Probablemente haya sido motivado por un error en su almacén, por lo que nos vemos en la necesidad de rogarles que realicen las gestiones pertinentes para solucionar el problema citado.

En espera de sus noticias, atentamente

TECNY, S.L

Carmelo Zamora Pérez.

Jefe de compras.

---

**Ejemplo de carta de reclamación del pedido**

- **Carta de reclamación del impago:** este tipo de documento se redacta cuando el cliente no ha cumplido con las condiciones de pago pactadas en el pedido.

Estas cartas resultan enojosas e ingratas cuando van dirigidas a clientes que ya son morosos.

Su redacción ha de ser breve y se debe notar en ellas la firmeza por parte del reclamante en cobrar la cantidad adecuada. No obstante, se observará un grado de colaboración por parte del acreedor para llegar a una solución. Esta colaboración o estas facilidades ofrecidas al cliente irán decreciendo a medida que éste no responda satisfactoriamente.

Recuerda que las cartas por la demora en el pago no tienen como objetivo, en un principio, perder un cliente, sino cobrar una deuda. Se muestra a continuación un ejemplo de ello.

PLATAFORMA, S.A.  
Avenida Santa Rosa, 5  
Teléfono: 95 213 58 59  
29007 Málaga

TECNY, S.L  
C/ Canasteros, 8  
29008 MALAGA  
TELÉFONO: 952 256989  
FAX. 952 252890

Fecha: 02/07/20XX

Asunto: Devolución efecto.

Hemos recibido devuelto nuestro efecto de vencimiento 25 del mes pasado, cuyo nominal asciende a 3500,22 €.

Suponemos que dicha devolución ha sido motivada por causas ajenas a su voluntad.

Este impago ha originado unos gastos de devolución de 220 €, según fotocopia bancaria adjunta y que procedemos a cargar en su cuenta.

Le rogamos que con la mayor brevedad posible se pongan en contacto con nosotros para buscar una solución al respecto.

PLATAFORMA. S.A.

El Jefe de Contabilidad.  
Fdo: Luís Carbonell

**– Cartas de agradecimiento.**

Son cartas de aprecio, donde se expresa la gratitud por algún hecho determinado. Los temas que pueden tratar son muy variados, algunos de ellos son:

- Aceptar algún honor.
- Aceptar una invitación a una cita de negocios o a un evento social
- Aceptar una oferta de trabajo.
- Agradecerle a alguien por un regalo.
- Agradecer a alguien el haber aceptado el consejo ó recomendación de uno.
- Agradecerle a alguien el haber asistido a un evento.
- Agradecer a alguien su apoyo ó ayuda.
- Agradecer a alguien su buen desempeño en el trabajo.
- Agradecer a alguien su hospitalidad.
- Agradecer a alguien su información.
- Agradecer a alguien un favor.
- Agradecer a un cliente por su compra de un producto ó servicio.

TEYSA, S.A  
C/Ávila, 70  
29200 Antequera (Málaga)

A/A Ricardo Torres Martín

5 de Mayo de 20XX.

Estimado Sr. Torres:

Quiero agradecerle nuevamente el que dispusiera parte de su tiempo para escuchar mis proyectos actuales y ofrecerme sus consejos y apoyo, que estimo de gran valor.

Igualmente quiero agradecerle las informaciones que me proporcionó, que estoy segura me serán de gran utilidad, así como la posibilidad de contactar con el Sr. José Toledo, a quien llamaré la próxima semana para concertar una entrevista.

Le mantendré informado sobre el resultado de la misma.

Cristina Romero Díaz.  
Secretaria de Dirección.  
Grupo Sur, S.A.

## **2. El certificado**

---

El certificado es aquel escrito que deja constancia de la certeza de un hecho o circunstancia. Es un documento muy frecuente, porque por medio de él se acreditan diversos hechos: estudios realizados, estado de salud, pertenencia a una agrupación, etc.

Este documento se divide en las siguientes partes:

- **Encabezamiento:** aquí aparecerá el nombre y cargo de la persona que extiende el certificado. En caso de que lo escriba en representación de alguna empresa o agrupación, también deberemos indicar los datos de ésta.
- **Cuerpo:** iniciaremos esta parte con la palabra CERTIFICA y, a continuación, comenzando con la palabra QUE, indicaremos el hecho o circunstancia que se quiere corroborar.
- **Despedida:** normalmente empezaremos esta parte del documento con las siguientes fórmulas:
  - "Y para que conste y surta los efectos oportunos, expide la presente certificación en ...",
  - "Y para que conste, y a petición del interesado, expide el presente certificado en...."

Seguidamente continuaremos anotando el nombre de la ciudad desde la que escribimos el documento y la fecha:

- "Y para que conste y surta los efectos oportunos, expide la presente certificación en Málaga a veinticinco de junio de dos mil ocho..."

- "Y para que conste, y a petición del interesado, expide el presente certificado en Villanueva de Algaidas, a veintitrés de diciembre de dos mil ocho..."

– **Firma y sello:** Es muy importante ya que el documento sin la firma de la persona que lo expide no tendrá validez ninguna. Cuando es una persona o un organismo el que lo extiende, deberemos estampar el sello correspondiente.

A continuación le mostramos un modelo de certificado.

## Técnicas de secretariado de dirección

### La comunicación escrita (II)

---

D. Carlos Sánchez Troya, Consejero Delegado de IMPROSA, S.A.  
Comunicaciones

**CERTIFICA:**

Que Dña. Carmen Gutiérrez Blanco, habiendo desempeñado durante ocho años el cargo de secretaria adjunta a dirección, cesa en el mismo por razones de cambio de ciudad y domicilio particular.

Que durante la totalidad del tiempo que ha permanecido en nuestra empresa, ha venido cumpliendo las funciones propias de tal cargo con gran eficiencia y disponibilidad, manteniendo un comportamiento totalmente correcto, tanto personal como profesionalmente.

Y para que pueda hacerlo constar expido el siguiente certificado, a petición del propio interesado en Antequera a treinta de mayo de dos mil XX.

Carlos Sánchez Troya



**Ejemplo de certificado**

### 3. La instancia

---

La instancia, también llamada solicitud, es un documento dirigido a cualquier órgano administrativo, en el cual una persona o entidad realiza una o varias peticiones.

Está formada por varias partes:

1. **Encabezamiento:** está formado por la abreviatura del tratamiento y por los datos del solicitante (nombre y apellidos, lugar y fecha de nacimiento, DNI, y domicilio).
2. **Exposición:** aquí es donde constan las razones de la solicitud. Se inicia con la palabra EXPONE, seguida de dos puntos y, normalmente, se termina con la expresión "por ello" (no siempre).
3. **Petición:** figura la solicitud. Se comienza con la palabra SOLICITA, seguida de dos puntos. Si esta palabra va seguida de una oración con un verbo conjugado, se debe introducir antes la conjunción *que*. Por ejemplo, SOLICITA: Que sea concedido...
4. **Despedida:** fórmulas de cortesía, la fecha, la firma y la identificación del solicitante.
5. **Pie:** Figura el tratamiento y el cargo del destinatario, nombre del organismo, institución, unidad o autoridad a quien se dirige la instancia; estos nombres deben ir escritos todos en mayúsculas. Por ejemplo:

*DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE MALAGA.*

## Técnicas de secretariado de dirección

### La comunicación escrita (II)

---

Dña. Nerea Torres Díaz, de 22 años de edad, natural de Málaga, con domicilio en C/ Sierpes N° 15 1° B, y con DNI. 78.563.222 O

EXPONE

Que habiendo realizado un Seminario de «Los métodos de organización y planificación en la empresa» durante los días 5,6, 7 y 8 de Marzo de 20XX en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Málaga con un total de 40 horas

SOLICITA

Que le sea concedido el crédito de libre configuración correspondiente al curso, adjuntándolo lo antes posible a su número de expediente.

Esperando verse atendida en lo solicitado, le saluda atentamente

Málaga, 15 de Marzo de 20XX.



Nerea Torres Díaz.

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES DE LA  
UNIVERSIDAD DE MALAGA.

---

Ejemplo de instancia

## 4. El acta

---

El acta es un escrito en el que se reflejan los acuerdos tomados en una reunión y un resumen de las deliberaciones habidas en ella. Contiene además el orden del día de la reunión, los asistentes a la misma, la fecha, hora y lugar de la celebración, la clase de Junta (ordinaria o extraordinaria) y los resultados de las votaciones.

Las actas se anotan en el libro de este nombre que es de carácter obligatorio para las sociedades mercantiles. Además de tales sociedades llevan libro de actas las corporaciones, asociaciones, comunidades de copropietarios, etc.

Los asistentes se relacionan en el margen izquierdo si bien en las sociedades anónimas se hace constar el total de accionistas asistentes con el número de acciones de las que son propietarios o que representan. Las actas deben firmarlas las personas a quién corresponda hacerlo, que son normalmente el Presidente y el/la Secretario/a. La composición de un Acta debe constar de:

- Encabezamiento o título: con el nombre de la empresa o la junta o comisión.
- Relación de asistentes: dispuestos en una columna en la mitad izquierda del escrito.
- Fecha, lugar y hora de la reunión: se incluirá en la mitad derecha de la anterior relación.
- Orden del día.
- Resumen de los puntos debatidos: respetando en todo momento el orden de su exposición y diferenciando cada asunto tratado independientemente.
- Firma del secretario y Vº Bº (visto bueno) del Presidente.

## **Técnicas de secretariado de dirección**

### **La comunicación escrita (II)**

---

El Código de Comercio regula los requisitos exigidos a las actas que deben extender las sociedades mercantiles, así como el Libro de Actas de la sociedad, en el que deben anotarse.

A continuación le mostramos un ejemplo del mismo:

**CETMOTRANS, S.A.**  
**ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.**

Reunión n°: 2  
Fecha de reunión: 1 de julio de 20X3  
Hora: 11:00 h.

Asistentes:

D. Carlos Fuentes Manzano (Presidente)  
Dña. Ángela Pardo Cisneros.  
D. Marcos Solloza Toledo.  
D. Juan Felipe Gutiérrez Hermoso (Administración).  
D. Carmen Blanco Piedra (Vocal).  
Dña. Trinidad Mejías Ruíz (Secretaria).

Orden del día.

1. Memoria y Balance del ejercicio pasado.
2. Revisión de la Política de Calidad.
3. Revisión de la auditoría interna.
4. Ruegos y preguntas.

1. Declarado abierto el acto por el Sr. Presidente, procede a la lectura de la Memoria y Balance del ejercicio anterior. Los asistentes aprueban por unanimidad las cuentas reflejadas y presentadas y deciden pasar al siguiente punto.
2. A pesar de que consideramos nuestra Política de Calidad como un documento mejorable, ésta no ha sufrido ningún cambio. Tan solo se ha revisado y actualizado, dejando evidencia de ello mediante el cambio de fecha.
3. Los resultados de la auditoría interna con las acciones correctoras propuestas, realizada el 2 y 3 de septiembre de 20X1, se adjuntan como anexo al final del informe de revisión del sistema.
4. En el espacio destinado a ruego y preguntas, se acuerda discutir la posibilidad de ocupar el cargo vacante referido a la administración de personal.

Firma de los asistentes: