

La comunicación escrita.

Caso práctico

Laura, está trabajando en el Departamento de Recepción y le han comunicado que pronto pasará al de Administración, donde va a tener que desarrollar tareas algo más complejas, tiene que dominar el ordenador para realizar la documentación escrita mediante un procesador de texto, y debe saber utilizar el correo electrónico, además debe conocer los documentos originados entre las empresas y los relacionados con las Administraciones Públicas así como las normas de redacción de la comunicación escrita. Laura aprende rápido y tiene facilidad de expresión por lo que no le costará redactar la documentación que se le solicite.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

1.- La comunicación escrita como medio de comunicación.

Caso práctico



El jefe de Laura se llama Antonio y le ha comunicado que dos días a la semana por la tarde pasará al Departamento de Administración donde irá aprendiendo poco a poco los canales de comunicación que existen en la empresa así como las normas legales que debe tener en cuenta a la hora de redactar la comunicación escrita. Su compañera Isabel le va a enseñar cómo usar el correo electrónico teniendo en cuenta las normas de seguridad y de confidencialidad de la información, ella será la que lleve a cabo la formación de Laura.

A Laura se le avecinan unos días en los que va a tener que aprender muchas cosas nuevas y deberá prestar mucha atención para no cometer errores en el futuro. Sabe que la documentación que salga de la empresa será la imagen en el exterior, y es muy importante para obtener unos buenos resultados económicos, Antonio le ha hecho comprender la importancia que tiene una buena comunicación.

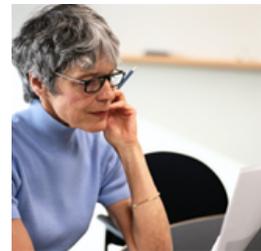
¿Cómo crees que Laura va a afrontar este reto? Conforme avanza el tiempo las tareas que tiene que desempeñar se van a complicar un poco más, Laura obtiene por ello una remuneración superior lo que le hace estar más motivada.

Reflexiona

¿Te has parado a pensar alguna vez lo importante que es escribir una carta respetando las normas de ortografía y de redacción? Estas normas son necesarias para que el destinatario entienda perfectamente el mensaje que deseas transmitir.

En el ámbito empresarial se cuida mucho la **comunicación escrita**, y antes de enviar un mensaje se aseguran que haya sido bien redactado y que respete tanto las normas ortográficas como gramaticales, te aseguro que detrás de una comunicación escrita hay muchas horas de trabajo.

No es lo mismo que escribas una carta a un amigo o amiga que a una empresa. En la correspondencia personal solemos hacerlo con un lenguaje coloquial, no nos preocupamos tanto de las normas gramaticales. Cuando recibimos una carta comercial observamos su presentación: el papel utilizado, el color de la tinta y el sobre, así nos formamos una primera impresión de la empresa que envía la comunicación, por eso es tan importante la redacción y la presentación en la comunicación escrita. Como podrás observar las repercusiones no son las mismas en una carta personal que en una carta comercial.



Para redactar una **carta comercial** con éxito se debe seguir los siguientes pasos:

- ✓ Analizar la situación que ha generado el hecho de tener que escribir la carta.
- ✓ Seleccionar la información que debemos comunicar.
- ✓ Ordenar el contenido de forma secuencial en el tiempo.
- ✓ Redactar la carta teniendo en cuenta al receptor de la misma.

- ✔ Revisar lo escrito, eliminando palabras inútiles, mejorar el texto, cambiar términos repetidos etcétera.
- ✔ Valorar si la carta la damos ya por concluida o debemos mejorarla.
- ✔ Limar el texto para que tenga una presentación atractiva.

No debemos olvidar que la comunicación escrita es un medio a través del cual nos damos a conocer, la carta comercial es la imagen de la empresa, por lo tanto cuidaremos con esmero su redacción y su presentación.

Autoevaluación

Seleccionar la información que vamos a comunicar teniendo en cuenta al receptor de la misma es un paso previo a la redacción de la carta comercial.

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien. Hazlo cuando escribas la carta y todo saldrá mejor de lo esperado.

Debes repasar los conceptos anteriores.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

1.1.- Características de la comunicación escrita en la empresa.

Imagínate que estás trabajando en una empresa y tu jefa te dice que redactes una carta comunicando a los clientes y proveedores que a partir del día 1 de abril, el horario de atención al público pasará a ser el de verano.

Me imagino que te surgirán algunas dudas antes de ponerte a escribir, por eso tendrás que elaborar bien el mensaje para que no dé lugar a errores. Tendrás que tener en cuenta el tiempo que tardarán en recibir la carta para que sepan con anterioridad al día 1 de abril que el horario va a cambiar y deberás conocer el horario exacto para poder informar correctamente.



Tienes que pensar que el mensaje lo van a recibir tanto los clientes como los proveedores de tu empresa y con unos tienes más relación que con otros pero la carta va dirigida a todos por igual.

Vamos a resolver las cuestiones planteadas en la situación anterior estudiando las características de la comunicación escrita.

Citas para pensar

PAULO COELHO: "Existe un lenguaje que va más allá de las palabras. "

Características de la comunicación escrita.

Elaboración del mensaje.	Antes de enviar la comunicación debemos pensar cómo lo vamos a redactar para que se entienda el mensaje.
Comunicación diferida	El receptor no estará presente en el momento de emitirse la comunicación, ni el emisor se encontrará en el mismo lugar cuando el receptor lo reciba, pero el mensaje debe llegar a tiempo.
Comunicación simultánea y múltiple.	El mensaje se envía a varias personas a la vez, es más impersonal que la comunicación verbal.
Comunicación permanente.	Los mensajes se mantienen mientras los soportes sobre los que se han escrito existan.

Citas para pensar

CONFUCIO II: "El lenguaje artificioso y la conducta aduladora rara vez acompañan a la virtud. "

Autoevaluación

La comunicación escrita es más personal que otro tipo de comunicaciones, cuando redactas una carta informativa lo haces para una persona en concreto.

- Verdadero.
- Falso.

Piensa bien la respuesta.

Muy bien. Una característica de la comunicación escrita es que es más impersonal que la comunicación verbal.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

1.2.- Normas ortográficas, y de expresión escrita.

No estaría mal que tuvieras en el cajón de tu mesa de trabajo un libro con las normas de comunicación y expresión escrita, y un diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, estos libros pueden servirte en algún momento para aclararte algunas dudas.



La mayor parte de la comunicación de la empresa, tanto la que viene del exterior como la que se genera dentro, se realiza a través de documentos escritos, por lo tanto es importante que conozcamos las normas de ortografía, para no cometer errores gramaticales ni errores sintácticos. En el apartado DEBES CONOCER encontrarás una extensa explicación sobre las normas de ortografía, es muy interesante.

Normas de ortografía y signos de puntuación.

<p>¿Cuándo se utiliza la coma? (,)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando queremos separar las palabras en una serie. ✓ Cuando marcamos las pausas en una frase para hablar.
<p>¿Cuándo se utiliza el punto y seguido y el punto y aparte?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Punto y seguido: cuando separamos oraciones dentro de un párrafo. ✓ En una palabra abreviada, se pone al final, sin que eso suponga que la palabra siguiente tenga que empezar con mayúscula. ✓ Punto y aparte: cuando indica el final de un párrafo. ✓ Cuando terminamos la exposición de un tema y empieza otro distinto.
<p>¿Cuándo se pone dos puntos? (:)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Después de la fórmula de cortesía en los saludos de las cartas. Para enumerar o resumir. ✓ En algunos documentos oficiales después de las palabras: expone, solicita, certifico, hago saber etc.
<p>¿Cuándo se ponen puntos suspensivos? (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando no se va a relatar lo que viene a continuación y se da por supuesto. ✓ Cuando quieres indicar que el texto continua y se ponen al final de la hoja a la derecha. ✓ Cuando no quieres mencionar alguna palabra.
<p>¿Cuándo se pone el paréntesis? ()</p>	<p>Cuando se quiere añadir una información complementaria.</p>
<p>¿Cuándo se utilizan los interrogantes y los signos de admiración? [¿? ¡!]</p>	<p>Cuando utilizemos frases interrogativas o exclamativas al principio de la frase y el final.</p>

Debes conocer

En el enlace que aparece a continuación podrás ver en un documento las abreviaturas y las siglas más usadas así como reglas de ortografía.

[Reglas de Ortografía](#)

Para saber más

En este enlace puedes encontrar una presentación de todas las modificaciones que se han llevado a cabo en la gramática española y a continuación aparece un vídeo donde relatan las letras que se han caído del abecedario.



[Resumen textual alternativo](#)

1.3.- Abreviaturas comerciales oficiales.

Está muy de moda que cuando enviamos un mensaje de móvil utilicemos  muchas palabras abreviadas e incluso mal escritas, tal es el extremo al que se ha llegado que se ha creado un lenguaje de mensajes de texto SMS. ¡Vaya!, sin pensarlo he utilizado una abreviatura! Short Message Service (Servicio de mensajes cortos). Te habrás dado cuenta que es muy frecuente el uso de abreviaturas tanto en el lenguaje coloquial como en el comercial por eso a la hora de redactar los documentos de la empresa podemos usar **las abreviaturas y las siglas** para hacer el texto menos extenso, sin perder la esencia del mensaje.

Las Abreviaturas

Las abreviaturas son letras de la palabra o palabras que se abrevia que termina con un punto, son de uso general, es decir que todos conocemos y usamos de igual manera, de lo contrario si cada empresa utilizase sus propias abreviaturas sería muy complicado entender el contenido de los escritos. Existen unas reglas que debemos tener en cuenta cuando vayamos a utilizar una abreviatura, son las siguientes:

Detrás de cada palabra abreviada se debe poner un punto, salvo que debamos poner una barra.

Ejemplo:

C.P. > Código Postal

c/c > cuenta corriente

Si en la palabra que abreviamos alguna letra lleva acento y ésta aparece en la abreviatura, debemos mantener el acento en la letra de la abreviatura. Ejemplo:

cód. > código

Para que una palabra la podamos abreviar por lo menos deberemos suprimir dos letras de la palabra que se abrevia. Ejemplo:

Bco. > Banco

No hay un criterio establecido para utilizar las mayúsculas o minúsculas en la letra o letras de la abreviatura, pero parece lógico que si la letra empieza con mayúscula sigamos manteniéndola y si se escribe con minúscula lo hagamos así.

Las Siglas

Las siglas son las letras iniciales de un conjunto de palabras que definen a un objeto o a un organismo.

Ejemplo:

B.O.E > Boletín Oficial del Estado

Existe una característica, cuando estas siglas se pueden leer como una palabra. se les denomina Acrónimos

Ejemplo:

R.E.N.FE > Red Nacional de Ferrocarriles Españoles

Debes conocer

En el enlace que aparece a continuación podrás ver una relación de cargos públicos civiles, militares y religiosos utilizando la abreviatura correspondiente.

[Los tratamientos oficiales, sus abreviaturas.](#)

En el enlace que aparece a continuación podrás ver una relación de las abreviaturas comerciales más usadas.

[Las abreviaturas comerciales.](#)

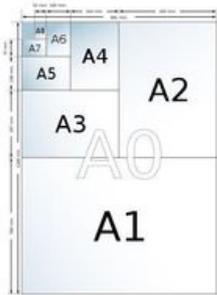
1.4.- Elementos físicos de la correspondencia.

Seguro que cuando te pones a escribir piensas mucho más lo que vas a decir que cuando estás hablando. Al hablar dice un refrán que *“las palabras se las lleva el viento”* y al escribir las palabras permanecen. Según hemos estudiado una de las características de la comunicación escrita es que perdura mientras los soportes sobre los que se ha escrito existen, es decir hasta que son destruidos. Basándonos en esta característica vamos a analizar los soportes sobre los que se plasma la información escrita que son: el papel donde se escribirá el mensaje y el sobre donde escribiremos la dirección del receptor del mensaje.



Reflexiona

Si tienes que escribir una carta comercial a un cliente ¿Te has planteado qué papel emplearás? ¿Será un folio en blanco o utilizarás otro en el que figure el membrete de la empresa también llamado papel timbrado? ¿Qué tamaño de papel elegirás?



El papel, es la imagen del documento escrito y por extensión la imagen de la empresa, es el material utilizado para dejar constancia de la información. Cada mensaje debe escribirse en el papel más adecuado al tipo de comunicación, no es lo mismo escribir una carta comercial que una nota en el tablón de anuncios de la empresa.

El papel de las cartas debe ser de buena calidad y de color blanco por ser de uso común. En casi todo el mundo los formatos de papel son de tamaño estándar, basándose en la norma **DIN (Deutsches Institut für Normung)**. Esta estandarización fue llevada a cabo por un ingeniero alemán llamado **Dr. Walter Forstmann**.

Partiendo de un formato **A0** cuya superficie es 1 m^2 , el formato **A1** es la mitad del **A0**, el **A2** es la mitad del **A1**, el **A3** es la mitad del **A2**, el **A4** es la mitad del **A3**, el **A5** es la mitad del **A4**, el **A6** es la mitad del **A5**, el **A7** es la mitad del **A6** y el **A8** es la mitad del **A7**.



En España el papel usado para las cartas comerciales según las normas **UNE (Una Norma Española)** es el **DIN-A4** de 210 x 297 milímetros.

El sobre lo define el diccionario de la Real Academia Española como: *“Cubierta, por lo común de papel, en que se incluye la carta, comunicación, tarjeta, etc., que ha de enviarse de una parte a otra.”* En el sobre aparecen los siguientes elementos: el destinatario y el remitente, en la imagen anterior puede observar se dispone la colocación de los diferentes elementos.

Tipos de sobres.

Americano.	Es de forma rectangular.
Sobre ministro.	Tiene forma casi cuadrada, solapa grande, sin ventanilla, papel de gran calidad y se utiliza para correspondencia protocolaria.
Sobres de apertura fácil.	Lleva una línea perforada por el reverso debajo de la solapa que permite la apertura fácil del sobre.
Sobres acolchados.	Se utilizan para envíos especiales, llevan el interior recubierto con plástico de burbujas de aire que protege el contenido.

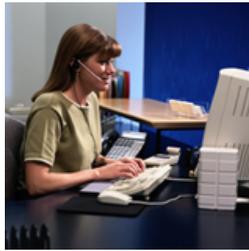
Sobre ventanilla.	Tiene forma rectangular, del tamaño del sobre americano, en la parte inferior derecha lleva un papel transparente que permite visualizar al remitente, ya que en la carta se dispone de un espacio en la parte superior derecha que coincide con el de la ventana del sobre.
Sobre para correo aéreo.	De papel ligero y con presencia de una banda oblicua roja, azul y blanca alrededor del sobre.

2.- Estructura, estilos y clases de carta comercial.

Caso práctico

Isabel ya le ha dado las instrucciones necesarias a Laura durante el tiempo que ha estado compartiendo el Departamento de Recepción y el de Administración. Ahora Laura debe hacer su trabajo sola y tendrá que redactar la documentación que se genere en la empresa, aunque cuenta con la ayuda y la experiencia de sus compañeros debe ser ella quien realice el trabajo.

Las comunicaciones con el exterior son muy importantes y deberá tener mucho cuidado en la redacción.



Dentro de las comunicaciones que lleva a cabo la empresa, la carta comercial es una de las más importantes porque a través de ella se va a comunicar con sus clientes y proveedores, dejando constancia del mensaje permaneciendo mientras exista la carta. Es uno de los medios a través de los que la empresa se va a dar a conocer en el exterior y, por ello, debemos cuidarla al máximo.

Reflexiona

¿Te imaginas lo que habrá tenido que pensar Laura para escribir su primera carta?

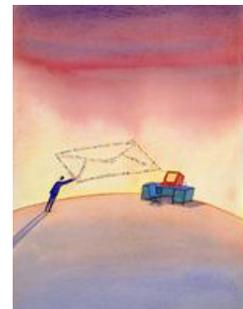
Ponte en su lugar, y ahora reflexiona sobre lo primero que harías si tuvieses que escribir una carta a un cliente para recordarle que la factura del mes pasado todavía no la ha pagado.

Algún día tendrás que redactar cartas comerciales por lo que ahora vamos a ayudarte a conocerla a fondo desarrollando todas las partes que la forman.

Todos los documentos relacionados con la correspondencia comercial y con la administración que vamos a estudiar, se componen de tres bloques bien diferenciados:

- ✓ **Encabezado.**
- ✓ **Cuerpo.**
- ✓ **Final.**

Cada uno de estos bloques está formado por varios elementos que estudiaremos en los apartados siguientes.



Autoevaluación

¿Cuáles son las partes en que se estructura una carta comercial?

- Encabezado, membrete y final.
- Membrete, introducción y final.
- Introducción, cuerpo y final.
- Encabezado, Cuerpo y Final.

No es correcta porque has mezclado algunas partes de la estructura con algún elemento del encabezado que todavía no hemos estudiado.

Incorrecta, porque el membrete solo es un elemento del encabezado, y la introducción es un elemento del cuerpo.

No es la respuesta correcta porque no consideramos a la introducción como estructura de la carta, es un elemento del cuerpo.

Muy bien. Te has quedado con los conceptos correctos.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

2.1.- Encabezado.

Cuando recibes una carta si el membrete es atractivo por sus colores, su distribución y su logotipo aunque no te des cuenta te despertarán el interés para conocer su contenido. El encabezado ocupa la parte superior de la carta incluido el Saludo, las empresas utilizan papel corporativo, de esta forma no hay que escribir los datos que identifican a la empresa cada vez que escribamos una carta. Vamos a detallar cada uno de los elementos del encabezado:

Encabezado.

Elementos del encabezado	Descripción
Membrete.	Datos identificativos de la empresa emisora como: nombre completo, logotipo, identificación de la actividad de la empresa, dirección completa, dirección de correo electrónico y de la página web, números de teléfono y Fax, distribuidos en la parte superior, izquierda, centrada, derecha o a lo ancho del papel.
Dirección del Destinatario.	Es la persona a la que se dirige la carta y debe contener: Nombre y apellidos si es persona física o razón social si es persona jurídica y la dirección completa. Si es persona jurídica, puede contener el nombre de la persona a la que se dirige particularmente la carta precedido por la frase "A la atención de....."
Referencias y asunto.	Las referencias están formadas por letras y números que sirven para identificar quien envía la carta o el número de expediente. En el asunto aparecerá un resumen del motivo principal de la carta.
Fecha.	Aparecerá la localidad desde donde se escribe la carta seguida de una coma, el día se escribe en número, el mes en letra minúscula y el año en número sin el punto separador de miles, puesto que no es una cantidad. La localidad puede omitirse si el destino de la carta es en la misma localidad del membrete. Ejemplos de fecha: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Madrid, 20 de enero de 2018. ✓ Madrid a 20 de enero de 2018. ✓ 20 de enero de 2018.
Saludo.	Es conveniente escribir un saludo personalizado, cortés, breve y sencillo. Este es el final del encabezado, se coloca en el margen izquierdo del papel seguido de dos puntos después de la fecha. Ejemplos de Saludo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estimado señor: Estimada señora. ✓ Estimado señor Sánchez: Estimada señora Sánchez. ✓ Señor: Señora: Señores. ✓ Apreciado señor: Apreciada señora. ✓ Distinguido señor: Distinguida señora.

Ejemplo encabezado:





Autoevaluación

¿Podemos poner en la dirección del destinatario de una carta, persona jurídica, el nombre particular de una persona individual para que le llegue concretamente a ella?

- No, si el destinatario es persona jurídica no se puede hacer llegar a una persona en particular.
- No las cartas que llegan a la empresa solo las abre el Jefe.
- Si, si el cartero dice a quien hay que entregarla.
- Si, se puede poner precedido de la frase "A la atención de".

No es correcta porque las personas jurídicas están representadas por personas físicas.

No es correcta porque el Jefe tiene otras tareas que hacer y delega este trabajo.

No es correcta porque el cartero se limita a repartir la correspondencia en la dirección correcta.

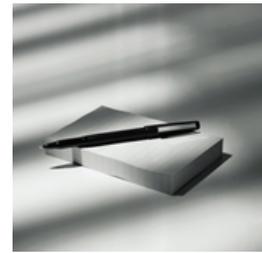
Efectivamente es correcto, no debemos olvidarnos de esta frase.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta

2.2.- Cuerpo.

Además de los factores formales analizados en los apartados anteriores, deberás cuidar los factores del contenido de la carta, que será donde el receptor encuentre el fundamento de la comunicación.



En el cuerpo se desarrolla el motivo de la carta, se puede dividir en tres partes:

- a. **Introducción** breve de lo que se va a explicar a continuación, se coloca después del saludo.
- b. **Desarrollo** del motivo fundamental de la carta y que va a constituir la parte principal.
- c. **Conclusión** del motivo principal de la carta.

Existen varias formas de hacer la introducción del escrito, aunque hay que tener en cuenta que depende mucho del posterior desarrollo de la idea principal, algunas de ellas pueden ser:

Introducción	
<p>En respuesta a su carta.... Nos ponemos en contacto con usted para informarle.... Nos dirigimos a ustedes para comunicarles..... Adjunto remitimos..... En relación a su carta de..... Tenemos el gusto de comunicarles Tal y como acordamos en la conversación telefónica mantenida con..... Queremos darles las gracias por..... Le agradecemos..... Reciba nuestro agradecimiento Le solicitamos..... A continuación les detallamos.....</p>	<p>Nos dirigimos a ustedes para transmitirles nuestra queja acerca de..... Lamentamos que en esta ocasión, nuestros puntos de vista no coincidan..... Les rogamos disculpen nuestro retraso en la entrega..... Le pedimos que acepte nuestras disculpas por Una vez estudiada su petición, lamentamos..... Creemos que hay un error en la factura..... Consideramos que no es lo más adecuado..... No estamos de acuerdo con las condiciones..... Nos sorprende no haber recibido todavía.....</p>

Desarrollo
<p>Es donde se desarrolla el motivo fundamental de la carta y debe redactarse con orden en la exposición de las ideas, con claridad, concisión, y estableciendo una conclusión final.</p>

Conclusión
<p>La conclusión es la síntesis del motivo principal plasmada en el cierre de la carta con frases como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ No dude en ponerse en contacto con nosotros si desea recibir información sobre nuestros productos. ✔ A la espera de su respuesta.... ✔ Quedamos a la espera de sus noticias.

Autoevaluación

La introducción de la carta debe redactarse en mayúsculas para captar la atención del receptor.

- Verdadero.
- Falso.

Creo que tienes que volver a repasar los apartados anteriores.

No utilizaremos las mayúsculas para llamar la atención de algo en la carta, esto se debe evitar, utilizaremos negrita, comillas cursiva etc.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

El cuerpo de la carta es donde exponemos el motivo por el cual redactamos la comunicación y lo podemos dividir en tres partes bien diferenciadas como son:

Introducción, desarrollo y conclusión.

- Verdadero.
- Falso.

Es sencilla. Tan solo tienes leer varios ejemplos de carta comercial y te darás cuenta de como se redactan.

Creo que tienes que volver a repasar los apartados anteriores.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

2.3.- Final.

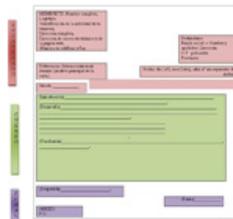
Después del cuerpo, el final es la parte que cierra la carta donde se incluyen los siguientes elementos: la despedida, la firma del emisor y elementos adjuntos que pueden aparecer o no, como Anexo y Postdata.

En la despedida se utiliza una frase corta y sencilla.

Elementos del Final

Despedida	Forma breve de despedida. Atentamente, Muy atentamente, Cordialmente, Reciba un cordial saludo, Con afecto, Les saludamos muy atentamente etcétera. Si deseamos que continúe con la conclusión de la carta: Con nuestro agradecimiento reciba un cordial saludo, En espera de su conformidad les saludamos muy atentamente, En espera de sus prontas noticias reciban un cordial saludo etcétera.
Firma	Se coloca alineada a la derecha y está formada por: <ol style="list-style-type: none"> 1. Antefirma: Razón social de la empresa 2. Rúbrica: La firma de puño y letra del responsable de la carta. 3. Nombre y apellidos del responsable de la carta (por ser la rúbrica ilegible en la mayoría de los casos) y debajo el cargo que ocupa el firmante.
Anexo - postdata (P.D.)	<p>Anexo: Se pondrá alineado a la izquierda del texto, cuando adjuntemos documentos como folletos, catálogos, letras de cambio, etcétera.</p> <p>Postdata: Tiene como finalidad añadir algo que se ha olvidado en el cuerpo de la carta, hoy día no se utiliza, excepto en la cartas publicitarias para llamar la atención sobre algún producto o aspecto del producto.</p>

Ejemplo gráfico de la estructura de la carta comercial.



Debes conocer

En el siguiente enlace encontrarás una presentación de PowerPoint donde puedes ver las partes en que se divide la carta comercial con los elementos que la componen.

[Resumen textual alternativo](#)

Autoevaluación

Debemos redactar la carta comercial dejando el mensaje a la libre interpretación del receptor.

- Verdadero.
- Falso.

Creo que tienes que volver a repasar los contenidos.

Muy bien, el lenguaje tiene que ser claro, estás entendiendo los conceptos de forma adecuada.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

2.4.- Estilo Moderno.

Después de conocer la estructura de las cartas comerciales, también tenemos que tener en cuenta que podemos utilizar diferentes estilos, es decir diferentes formas de distribuir el texto en el papel todas son válidas en la confección de la correspondencia comercial, que utilizaremos a nuestro gusto y forma de redactar.

Este modelo de carta comercial se identifica por estar organizado el texto en bloque, es decir, todas las partes de la carta comienzan en el margen izquierdo del papel, no se coloca ningunasangría, parece un bloque compacto, se respetan los márgenes izquierdo en 2,5 o 3 cm., el derecho en 2 cm, el superior en 2 y el inferior en 3 cm, pudiendo quedar la carta terminada antes de llegar al margen inferior.

Ejemplo de estilo moderno:



Autoevaluación

El estilo de las cartas comerciales hace referencia a la forma de distribuir el texto en el papel, puede haber tres estilos que son: el moderno, el modificado y el profesional.

- Verdadero.
- Falso.

Vas evolucionando en el conocimiento de la redacción de cartas comerciales.

Te falta poner más atención. Repasa el tema e inténtalo de nuevo.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

Autoevaluación

Relaciona los elementos de la carta comercial con la parte de la estructura donde se encuentra.

Ejercicio de relacionar

Elemento	Relación	Estructura
La Firma.	<input type="radio"/>	1. Encabezado.

La Dirección del destinatario.	<input type="checkbox"/>	2. Cuerpo.
La Conclusión.	<input type="checkbox"/>	3. Final.

Enviar

La Firma, la Dirección del Destinatario y la Conclusión son elementos esenciales de la carta comercial que además debe ir firmada dirigida a un destinatario y con un mensaje claro.

2.5.- Estilo Modificado.

Ya te habrás dado cuenta por el nombre, que respecto al modelo anterior, este estilo, sufre alguna variación, y se diferencia del anterior en que **la fecha, la despedida, la antefirma, y la firma** se empiezan a escribir en el centro de la carta hacia la derecha, y si el sobre en el que se va a enviar es sobre ventanilla la dirección del destinatario se colocará en el espacio reservado para ello.

En la imagen que aparece a continuación y en color rojo puedes ver los elementos que varían respecto al modelo anterior.

Ejemplo Estilo modificado:



Autoevaluación

En el estilo modificado lo único que cambiamos respecto al estilo moderno es el saludo.

- Verdadero.
- Falso.

En este estilo los elementos que se modifican son la fecha, la despedida la antefirma y la firma.

Muy bien de forma gráfica puedes comprobar los elementos que cambian de un estilo a otro.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

2.6.- Estilo Profesional.

Como podrás observar en este estilo el membrete sigue las normas generales de colocación, sin embargo en el saludo se puede utilizar una sangría entre 1,5 y 2,5 cm. Todos los párrafos llevan sangría de 2,5 cm. La fecha se coloca alineada a la derecha. El destinatario figura a la derecha, la despedida, la antefirma y la firma se pueden colocar de diferentes formas: alineadas a la izquierda, centradas o desde el centro de la carta hacia la derecha.

Ejemplo Estilo profesional:



Autoevaluación

El membrete en las cartas comerciales debe colocarse obligatoriamente ocupando todo el ancho del papel en la parte superior.

- Verdadero.
 Falso.

El membrete puede colocarse donde se crea que resulta más atractivo para la empresa no es obligatorio que ocupe el ancho del papel.

Efectivamente puedes optar por colocarlo donde consideres que se adapta mejor.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

Autoevaluación

Relaciona los elementos de la carta comercial que cambian según el estilo que utilicemos.

Ejercicio de relacionar

Elemento	Relación	Estilos
La Fecha, El destinatario, la Despedida, la Antefirma y la Firma.	<input type="checkbox"/>	1. Modificado.
La Fecha, la Despedida, la Antefirma, y la Firma.	<input type="checkbox"/>	2. Profesional.
Todos los elementos van al margen izquierdo.	<input type="checkbox"/>	3. Moderno.

Enviar

Observa gráficamente en los ejemplos como varían los elementos según el estilo que se utilice. Comprobarás como partiendo del estilo Moderno que va todo en el margen izquierdo se van modificando algunos elementos.

[Ejemplos de correspondencia comercial.](#)

2.8.- Cartas de Reclamación.

La carta de reclamación se produce para efectuar una queja al proveedor por alguna circunstancia que ha producido en el comprador una sensación de disconformidad sobre los acuerdos pactados. También el proveedor puede enviar carta de reclamación al comprador en el caso que éste no haya pagado la deuda pendiente.

Estas situaciones presentan en unos y otros un estado de ánimo de enfado que debemos saber tratar con delicadeza pero con firmeza intentando así conseguir restaurar el asunto que ha llevado a la presentación de la reclamación.

Antes de empezar a escribir una carta de reclamación debemos tener claras tres cuestiones:

- ✓ Por qué se reclamamos.
- ✓ Qué reclamamos.
- ✓ Qué solución proponemos.

Ejemplo: Carta de reclamación por no coincidir el pedido recibido con lo solicitado. Estilo modificado.



Autoevaluación

Cuando redactes cartas comerciales de reclamación deberás expresar tu descontento de tal manera que el destinatario no le quede más remedio que presentarte sus disculpas en la contestación.

- Verdadero.
- Falso.

Quizás deberías poner más atención.

Efectivamente Tienes que manifestar tu descontento pero con delicadeza.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

2.9.- Cartas de Informes.

Este tipo de cartas se han de redactar con reserva, con respeto, garantizando al que facilita la información que los datos aportados serán tratados de forma confidencial.

En las cartas de informes podemos solicitar datos de carácter personal o comercial, de cualquier manera solicitamos información de clientes o de proveedores actuales o potenciales, a cerca de su solvencia económica o trayectoria profesional o empresarial. Estas cartas se han de tratar con absoluta cautela y precisión indicando el motivo de la información que se solicita.

Ejemplo: carta de solicitud de informes estilo profesional.



Autoevaluación

Solicitamos Informes para curiosear acerca de la persona con la que vamos a establecer una relación comercial, estas cartas no son eficaces.

- Verdadero.
- Falso.

Si crees que esto es así, debes leer muchas más cartas.

Las cartas comerciales de informes se redactan con mucha cautela y los datos aportados son confidenciales por tanto son muy eficaces.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

3.- Documentos internos y externos en la relación de Empresa y Administración.

Caso práctico



Laura lleva ya unos meses en el Departamento de Administración, éste es su nuevo despacho, las tareas que tiene que desempeñar son muy distintas de las que hacía en el Departamento de Recepción. Ahora Laura asume más responsabilidad, Isabel ya la ha dejado sola y realiza su trabajo sin su supervisión.

Laura conoce cómo tiene que dirigirse a los clientes y proveedores, lo hace muy bien, y ahora le toca perfeccionar los documentos que se generan dentro de la propia empresa y se envían al exterior; así como los documentos oficiales relacionados con la Administración.

Para optimizar su trabajo, Laura se ha inscrito en un curso patrocinado por su empresa en el que va a aprender fundamentalmente el lenguaje a utilizar en los documentos relacionados con la Administración así como a interpretar la información que se reciba por parte de ésta.

En el transcurso de la actividad empresarial se originan comunicaciones internas, comunicaciones con empresas externas, con particulares y con la Administración. En todas estas relaciones que se establecen se crean unos documentos que debemos conocer:

Documentos internos de la empresa:

- ✓ **Aviso.**
- ✓ **Nota interior o Memorándum.**
- ✓ **Informe.**



Documentos externos entre la empresa y la Administración:

- ✓ **Solicitud.**
- ✓ **Oficio.**
- ✓ **Declaración.**
- ✓ **Recursos y otros.**

Documentos externos de la empresa con particulares u otras empresas:

- ✓ **Certificado.**
- ✓ **Saluda.**
- ✓ **Cartas comerciales.**

3.1.- Aviso.

No estaría de más que de vez en cuando echaras un vistazo al tablón de anuncios de tu empresa, puedes encontrar información de interés y conocer si se va a producir algún cambio en el quehacer diario. El documento mediante el cual vas a encontrar esta información es el **Aviso**.



El **Aviso** es utilizado por los responsables de la empresa para informar de hechos que puedan ser de interés general, y para prevenir o advertir de situaciones transitorias a los trabajadores y trabajadoras, que pueden afectar al desarrollo de su actividad rutinaria.

En la parte superior debe aparecer la palabra Aviso escrito en letras mayúsculas con un formato llamativo, seguido del motivo de interés que se desea comunicar y, por último, la fecha, el nombre del departamento correspondiente y el sello de la empresa. Este documento no va firmado.

Se redacta con un tipo de letra y un formato llamativo, vistoso, para captar la atención del personal, no existe un modelo recomendado para su elaboración, pero habrá que tener en cuenta que debe ser breve, claro en la redacción y razonablemente justificada su emisión.

El lugar donde se debe colocar es el tablón de anuncios de la empresa y habrá que tenerlo actualizado para que no se acumulen Avisos caducados.

Como no hay un formato definido para la redacción de los avisos te propongo un modelo aunque puedes crear el que más te guste, siempre que respetes las normas de redacción.

Ejemplo de Aviso:



Autoevaluación

El aviso es un documento que se enviará por correo electrónico a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

- Verdadero.
- Falso.

El Aviso se coloca en el tablón de anuncios de la empresa, no se envía por correo electrónico.

Muy bien seguro que has visto más de un Aviso.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

3.2.- Nota Interior o Memorándum.

Si estuvieras trabajando en una gran empresa y tuvieras que comunicarte con otro Departamento distinto del que tú trabajas ¿Cómo te comunicarías con él?, seguramente tendrás algunas respuestas, como llamar por teléfono, enviar un correo electrónico o pasearte hasta el lugar donde se encuentre. Aunque no sé si conocerás que existe un documento creado para llevar a cabo esta comunicación denominado **Nota Interior o Memorándum**. Este es un documento interno de la empresa y, por tanto, haremos uso de él cuando queramos comunicarnos con otros departamentos y dejar constancia de la comunicación.



Para que la Nota Interior o Memorándum sea eficiente y los destinatarios presten atención, tiene que ser breve y concisa para no cansar al lector. Vamos a conocer su formato y cómo se redactará.

Como todos los documentos lo podemos dividir en tres partes: **Encabezado, Cuerpo y Final** y el tamaño de papel a utilizar puede ser **DIN-A4**.

- ✓ **Encabezado** está formado por los siguientes elementos:

Nombre de la empresa y del Departamento donde nace el documento, y las palabras **NOTA INTERIOR**. Los demás datos de la empresa no aparecerán por ser un documento interno.

Fecha de creación.

La palabra **DE**: seguida del Departamento o del nombre del responsable que emite la nota.

La palabra **A**: seguida del Departamento o del nombre de la persona a quien se envía la nota.

Asunto: breve resumen del comunicado.

- ✓ **Cuerpo** está formado por el mensaje que se desea transmitir, redactado de forma sencilla y breve exponiendo claramente el motivo por el que se envía el escrito, con un lenguaje cuidado para que no dé lugar a confusiones, se escribirá a doble espacio, el margen izquierdo será de 4 o 5 cm y el derecho de 2 o 3 cm.
- ✓ **Final** está formado por una corta frase de despedida y la firma rubricada de quien envía el escrito.

Ejemplo de nota interior:



Autoevaluación

La nota interior debe contener el departamento o la persona que lo escribe y a quién va dirigido.

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien, estás aprendiendo rápido es una de sus características.

Vuelve a repasar el documento.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

3.3.- Informe.

Imagínate que eres la Jefa del Departamento de Ventas de una empresa multinacional. Tú puesto de trabajo requiere gran responsabilidad en su desempeño y, por ello está muy bien considerado. Sin embargo, cada trimestre tienes que rendir cuentas de la evolución de las ventas, ya que, del incremento o descenso de éstas, depende la posición en el mercado de la empresa.



Tus jefes no quieren saber lo que tienes que trabajar cada día para lograr los objetivos que te han marcado, ellos te solicitan un Informe cada trimestre en el que tienes que describir con datos objetivos la evolución de las ventas en ese periodo.

Para redactar ese escrito tienes que saber qué es un **Informe**. Un Informe es un documento que recoge los datos de un hecho relacionado con un asunto determinado.

En el supuesto anterior, el Informe trimestral que debes presentar contendrá los datos necesarios, documentos complementarios, gráficos, fotografías etc. que avalen la información aportada, así como las posibles propuestas de actuación basadas en los resultados obtenidos.

La estructura de un informe, teniendo en cuenta que cada empresa puede tener su propio estilo en la presentación, será la siguiente:

- ✓ **Portada:** título, nombre del que elabora el informe, nombre de los destinatarios y la fecha de elaboración.
- ✓ **Introducción:** puede tener un encabezado en todas las páginas donde aparezca el título del informe, y a continuación se redactan los objetivos del informe; es decir, el motivo por el que se elabora el documento.
- ✓ **Desarrollo:** es la parte donde se reflejan los datos objetivos, y donde se incluyen los gráficos, fotografías y documentos complementarios que avalan la información aportada.
- ✓ **Conclusiones:** análisis de los datos objetivos, haciendo una valoración de ellos.
- ✓ **Recomendaciones:** posibles respuestas al análisis de los datos estudiados.
- ✓ **Contraportada:** es la parte posterior del Informe.
- ✓ **Anexos:** todo aquello que se adjunte al Informe o que haya servido para su elaboración.

Ejemplo de Informe:

Autoevaluación

El informe y las cartas de informes contienen la misma información, pero uno se queda en la empresa y el otro sale hacia el exterior.

- Verdadero.
- Falso.

Debes volver a repasar los contenidos.

El informe es un documento interno de la empresa que solicita un departamento a otro y la carta de informe es una carta en la que se solicita información personal o comercial a cerca de personas o empresas a otra empresa.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

3.4.- Solicitud o Instancia.

Si tuvieras que dirigirte a un órgano de la Administración ¿a través de qué documento lo harías? Quizás todavía no has tenido necesidad de ello pero te aseguro que a más de uno le crea muchos dolores de cabeza el no saber cómo debe iniciar la comunicación con la Administración. La solución es fácil, tan sólo debes saber redactar una **Solicitud o Instancia** que es el documento mediante el cual un particular realiza una solicitud a un órgano de la Administración. La mera presentación de éste tiene un carácter oficial y da inicio a un Procedimiento Administrativo.



Se presenta por duplicado, quedándose una copia sellada y fechada en poder del solicitante, y otra en el registro de entrada del organismo al que va dirigido o en la ventanilla única. Existen modelos normalizados cuando se pronostica que el número de solicitudes va a ser elevado, de esta forma se facilita al ciudadano la tarea de confeccionar la solicitud y a la Administración la obtención de información estructurada de los solicitantes.

El tamaño de papel en el que se debe escribir la solicitud es DIN-A4. El margen izquierdo debe ser de 1/3 de la anchura del papel, un margen derecho de 3 cm, un margen superior de unos 4 o 5 cm, y un margen inferior entre 1 y 2 cm.

Se puede escribir en primera o en tercera persona, aunque es más recomendable hacerlo en tercera persona.

La solicitud se divide en tres partes principales:

- ✓ **Encabezado:** formado por los datos personales del solicitante en el siguiente orden: Nombre y apellidos en mayúscula, lugar y fecha de nacimiento, domicilio, población de residencia, profesión y, por último, el DNI, así como cualquier otro dato que se considere de interés, lo mismo que puede obviarse alguno de los que hemos puesto como necesarios por considerarlo no relevante para el objetivo de la solicitud.
- ✓ **Cuerpo:** formado por el EXPONE: donde se fundamentan los motivos por los que emite la solicitud, puede estar formado por varios párrafos precedidos de la palabra Que..... El último párrafo terminará con una coma (,) y enlazaremos el texto siguiente con alguna expresión como: “es por lo que”; “y por esto”; “en consecuencia”...
SOLICITA: donde se hace constar lo que se solicita de una forma muy clara y concreta.
- ✓ **Final:** se indica la ciudad desde donde se emite la Instancia y la fecha completa, el día en número el mes en letra y el año en número sin separador de miles por considerarse texto. Debajo de la fecha irá la firma del interesado bajo la que deberá figurar el nombre y apellidos. El pié de la Instancia romperá el margen izquierdo mantenido hasta el momento para escribir en toda la anchura del papel y en letras mayúsculas el tratamiento, el cargo o el órgano y la ciudad donde reside el destinatario guardando un margen hasta el final del papel entre 1 y 2 cm.

[Ejemplo de como se redactaría una solicitud.](#) (46 KB)

Autoevaluación

La solicitud o instancia se escribe siempre en primera o en tercera persona y sirve para que los ciudadanos nos pongamos en contacto con la administración.

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien lo están entendiendo.

Debes prestar más atención.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

3.5.- Oficio.

¿Has recibido alguna vez una comunicación de la Administración? Si es así te habrás dado cuenta del formato diferencial de ésta con respecto a una carta comercial.



El documento que utilizan las Administraciones Públicas para ponerse en contacto con los particulares, con una empresa o con otro organismo de la administración cuando tiene que notificar alguna información, es el **Oficio**, un documento con carácter oficial.

Se escribe en un papel tamaño DIN-A4, y su redacción ha de ser en tercera persona.

Al igual que todos los documentos podemos distinguir tres partes en la estructura del Oficio que son:

- ✓ **Encabezado:** Que estará formado por los siguientes elementos: el Membrete del órgano que emite el documento, el número del documento y la Fecha de salida del Oficio y el Asunto. Si se utiliza sobre ventanilla se pondrá en la parte derecha los datos del destinatario.
- ✓ **Cuerpo:** Es el escrito donde se hace constar con una exposición corta y clara lo que se quiere comunicar.
- ✓ **Final:** Formado por la población del órgano emisor del documento, la fecha en que se emite el documento con la expresión del día en número el mes en letra y el año en número sin punto decimal, la antefirma donde se identifica al cargo del emisor, la rúbrica del responsable del oficio, la identificación nombre y apellidos del que ha estampado la rúbrica, el sello del órgano emisor y, en ocasiones, el Visto Bueno del superior jerárquico. Por último, al pie del oficio el destinatario, si es un cargo de la administración, se hace referencia al mismo y si es persona particular el nombre y los dos apellidos, la dirección y población de destino.

Ejemplo de Oficio:



Autoevaluación

El oficio es el documento que envía la administración pública para comunicarse con los ciudadanos, con las empresas o con otra administración.

- Verdadero.
- Falso.

Muy bien lo están entendiendo.

Debes prestar más atención.

Solución

1. Opción correcta

2. Incorrecto

3.6.- Certificado.

Si en algún momento de tu vida te piden la presentación de un documento que acredite el tiempo que has estado trabajando en una empresa y las tareas que has desempeñado, tendrás que ir a la empresa y solicitar un **Certificado**.



El Certificado es un documento requerido con mucha frecuencia a las empresas privadas y a los órganos administrativos públicos que sirve para dejar constancia de un hecho cierto que ha sucedido.

Los motivos que justifican el que se expida este documento pueden ser diversos, como ejemplo citaremos algunos de los más frecuentes: los certificados médicos, los bancarios, los de los trabajadores que solicitan a la empresa o al órgano administrativo pertinente que certifique el tiempo que ha permanecido en ella, especificando cuál era su jornada laboral y su contrato de trabajo, así como las retribuciones percibidas, los estudios cursados en un centro con las calificaciones obtenidas por un alumno, o cualquier otra información que se necesite para acreditar un hecho que realmente se ha producido.

El certificado se compone de la siguiente estructura:

- ✓ **Encabezado:** Donde aparece el membrete del órgano que emite el certificado y el nombre y los apellidos de la persona que certifica el hecho, así como el cargo que ocupa y el nombre de la empresa u órgano que representa.
- ✓ **Cuerpo:** Comienza con la palabra en mayúsculas **CERTIFICA:** seguida de la palabra Que: y el relato de los datos que se declaran y se certifican como ciertos.
- ✓ **Final:** Está formado por la **línea de cierre** que se redactará mencionando el motivo por el que se solicita el Certificado, o si no se hace constar ese motivo puede utilizarse la siguiente frase hecha: "y para que conste, se expide el presente Certificado...." Otros elementos que constituyen el final son el **lugar**, la **fecha de expedición** y la **firma** de quien expide el Certificado.

Ejemplo de Certificado:



Autoevaluación

El certificado sólo lo pueden emitir las administraciones públicas, es un documento oficial.

- Verdadero.
- Falso.

Te falta poner más atención.

Es un documento que sirve para dejar constancia de un hecho y por lo tanto la empresa privada y los órganos administrativos lo hacen de forma habitual.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

3.7.- Saluda.

El Saluda es un documento cuyo uso no es tan frecuente como el de la carta comercial. Se utiliza para transmitir invitaciones, felicitaciones, notificaciones breves, en general, comunicaciones de carácter pomposo.

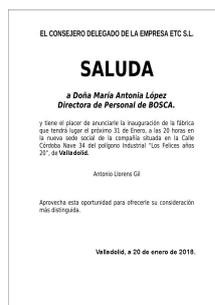
Tiene unas características especiales que lo hacen diferente del resto de las comunicaciones, por el tipo de papel que se utiliza ya que el tamaño es cuartilla y el papel de color marfil, blanco o gris muy claro y de buena calidad, no se firma, se redacta en tercera persona, y normalmente suele hacerse en la imprenta.



Tiene un formato en el que podemos encontrar las tres partes referidas en los documentos estudiados anteriormente:

- ✓ **Encabezado:** Donde aparece el cargo de la persona que lo envía y debajo la palabra SALUDA en un tamaño bastante grande y con un tipo de letra diferente del resto del escrito.
- ✓ **Cuerpo:** Figura el nombre de la persona que es invitada, felicitada o a la que se le notifica, seguido del motivo de la comunicación.
- ✓ **Final:** Se pone el nombre y apellidos de la persona que envía la comunicación y una frase hecha que dice: "Aprovecha esta oportunidad para ofrecerle el testimonio de su consideración más distinguida" y finalmente desde el centro del escrito hacia la derecha la localidad y la fecha.

Si es una invitación a un acto y se requiere confirmar la asistencia, al pie a la izquierda aparecerán los teléfonos a los que se podrá llamar y así mismo se indicará el tipo de traje que se exige para la ocasión.



Autoevaluación

El saluda no tiene membrete se pone en el encabezamiento el cargo de la persona que lo envía.

- Verdadero.
- Falso.

Enhorabuena. Ya sabes distinguir un Saluda.

Debes prestar más atención.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

3.8.- Declaración.

La Declaración, también conocida como **Declaración Jurada o Promesa** es un documento mediante el cual una persona manifiesta la veracidad de unos hechos referidos a sí misma, que deberán considerarse como tales mientras no se demuestre lo contrario, es decir, que se presume que la persona física o jurídica dice la verdad hasta que se demuestre lo contrario, que en el caso que se manifieste falsedad en la declaración, la autoridad competente anulará el beneficio que de ella se hubiera derivado, y sancionará al infractor.



Este documento normalmente lo redacta él o los interesados, en el caso de ser una persona jurídica será un representante el que actúe en nombre de la compañía y así lo hará constar, pero también las Administraciones disponen de impresos que facilitan al Administrado para su cumplimentación.

Al igual que todos los documentos está dividido en: **Encabezado, Cuerpo y Final.**

Encabezado:

- ✓ DECLARACIÓN, DECLARACIÓN JURADA o PROMESA.
- ✓ Nombre, Apellidos, Domicilio y DNI del declarante.
- ✓ Motivo de la Declaración.

Cuerpo:

- ✓ La fórmula DECLARA, DECLARA BAJO JURAMENTO o PROMETE, aunque actualmente se está utilizando más la fórmula PROMETE seguido del texto que se desea manifestar como cierto.

Final:

- ✓ Lugar, y fecha.
- ✓ Firma y Nombre del responsable de la declaración.

Ejemplo de Declaración Jurada:

**DECLARACIÓN/DECLARACION
JURADA/PROMESA**

D.SANTIAGO RAMÓN TALÓN, con DNI 45968374-G, de 30 años de edad y con domicilio en Pasaje Bontalera, 23 INC. 42038 Soria, con objeto de poder formalizar una póliza de seguro de vida en la compañía SIMS SEGUROS REUNIDOS,

DECLARA/DECLARA BAJO JURAMENTO/PROMETE: Que a fecha de hoy no padece ninguna enfermedad declarada incompatible con la realización del seguro ni defecto físico que pueda verse acrecentado por el paso de tiempo.

Soria, 18 de marzo de 2018



Santiago Ramón Talón

Autoevaluación

Si lo que se declara bajo juramento en una Declaración Jurada es falso, pueden denunciarte y hasta condenarte a un año de cárcel por falso testimonio.

- Verdadero.
- Falso.

No creo que se llegue a tanto.

Si se manifiesta en la declaración falsedad, la autoridad competente anulará el beneficio que de ella se hubiera derivado, y sancionará al infractor.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

Para saber más

En el siguiente enlace puedes encontrar la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula el procedimiento Administrativo. Esta Ley deroga a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

[Ley que regula los recursos ante la Administración.](#)

En el siguiente enlace puedes ver el Portal y los Trámites en el procedimiento de contratación con la Administración Pública de Castilla y León:

[Trámites de contratación con la Administración Pública de Castilla y León.](#)

4.- Utilización de la informática en la comunicación escrita.

Caso práctico



seguridad de la empresa.

Laura, desde que entró en la empresa ha estado realizando todo su trabajo utilizando el ordenador, hoy día no se concibe una oficina sin esta herramienta, es el elemento fundamental para llevar a cabo las tareas administrativas, por todos los recursos con los que cuenta, pero en esta tarea nunca se sabe lo suficiente, siempre hay que aprender cosas nuevas, los programas son tan completos que ni Laura ni casi ninguno de los trabajadores de una empresa llegan a conocerlos al 100 por 100. Laura va conocerlas más a fondo por su tranquilidad y por la

Reflexiona

¿Te imaginas entrar a trabajar en una empresa de Auxiliar Administrativa o Administrativo y no tener en tu mesa un ordenador? ¿Cómo llevarías a cabo el trabajo? Creo que en la actualidad ni se nos pasa por la imaginación que esto pueda ocurrir. Estamos evolucionando muy rápido y no podemos perder el tren de las nuevas tecnologías por lo mucho que nos facilita el trabajo.

Con la introducción de equipos informáticos en la oficina, surgieron los términos ofimática y telemática, que vamos a definir por ser de uso frecuente.

Según la enciclopedia Wikimedia se llama **Ofimática**” al equipamiento hardware y software usado para crear, coleccionar, almacenar, manipular y transmitir digitalmente la información necesaria en una oficina para realizar tareas y lograr objetivos básicos. Las actividades básicas de un sistema ofimático comprenden el almacenamiento de datos en bruto, la transferencia electrónica de los mismos y la gestión de información electrónica relativa al negocio. La ofimática ayuda a optimizar o automatizar los procedimientos existentes”.

Y según el diccionario de la Real Academia de la lengua es: “Automatización, mediante sistemas electrónicos, de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas”.

Según la enciclopedia Wikimedia se llama Telemática “a una disciplina científica y tecnológica que surge de la evolución y fusión de la telecomunicación y de la informática. Dicha fusión ha traído el desarrollo de tecnologías que permiten desde realizar una llamada telefónica en la cima del monte Elbrus a un abonado en la selva amazónica, enviar un vídeo en 3D por Internet, o hasta recibir imágenes de una sonda que orbita alrededor de un planeta distante”.

Y según el diccionario de la Real Academia de la lengua es: “Aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada”.

En este punto vamos a profundizar, en el conocimiento de los medios y equipos informáticos con los que

seguramente te encontrarás cuando vayas a trabajar a una empresa así como la seguridad de la información y la protección de datos, aspectos muy importantes, que a veces descuidamos.



4.1.- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.

¿Conocías las palabras Ofimática y Telemática?

La Ofimática la hemos definido en un destacado del punto anterior. La era de la Ofimática comienza cuando en la oficina se empiezan a instalar máquinas que permiten realizar tareas que antes se realizaban manualmente, pero la gran revolución surgió con la llegada generalizada de los ordenadores a las pequeñas empresas y a los domicilios particulares, aunque debemos matizar que la Ofimática no sólo la forman los ordenadores, sino que también hay otros muchos equipos y medios como son las aplicaciones informáticas que permiten manipular almacenar y gestionar la información básica de la oficina, además de los equipos como impresoras, Fax, Fotocopiadoras, Redes de Área Local o Internet y otras muchas.



La palabra **Telemática** también la hemos definido en un destacado del punto anterior, pero no podemos confundirla con Ofimática pues son términos distintos aunque complementarios ya que la Telemática emplea las técnicas de la Telecomunicación, para enviar y recibir información a larga distancia, en formatos de imágenes, sonidos, archivos escritos, películas e información de cualquier naturaleza, mejorando día a día la resolución, a través de cables, de medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos.

Para que la transmisión de la información se pueda llevar a cabo a larga distancia, necesitamos contar con una serie de medios que permitan realizar la transferencia de información, esos medios son:

Medios físicos:

- ✓ Tarjeta de red: permite que dos equipos de una misma empresa estén conectados y compartan recursos.
- ✓ Módem: permite la conexión de un ordenador a la red a través de la línea del teléfono.
- ✓ Router: todos los ordenadores de una red se pueden conectar a otras redes.

Medios lógicos:

- ✓ Aplicaciones informáticas: es el software para conectarse a una red.
- ✓ Protocolos de comunicación: son las normas que van a permitir que podamos intercambiar información.

Autoevaluación

La Telemática necesita de medios físicos para transmitir la información como:

- El módem, la tarjeta de red y el router.
- Las aplicaciones informáticas y los protocolos de comunicación.
- El ordenador, el teléfono y la impresora.

Muy bien, has entendido el concepto de Telemática.

Incorrecta, porque estos son medios lógicos no son medios físicos.

No es la respuesta correcta porque estos elementos no forman parte de la telemática son elementos de la ofimática.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto

4.2.- El correo electrónico.

El correo electrónico es una herramienta que con seguridad conocerás e incluso sabrás manejar, pues en muchas ocasiones habrás rellenado un formulario de alguna empresa o de algún órgano Administrativo en el que te han solicitado este dato ya que es un campo que solicitan para comunicarse contigo.

El correo electrónico permite a los que tienen una cuenta activa, enviar y recibir mensajes rápidamente a través de la red utilizando los sistemas de comunicación electrónicos.



A través del correo electrónico se envían no sólo mensajes de texto sino que también se pueden adjuntar documentos de todo tipo, lo que hace de este servicio un medio muy eficaz en el envío y recepción de información. Aunque el correo electrónico no puede enviar objetos de forma física y el cartero no llama a la puerta, por su eficiencia y economía, está consiguiendo desplazar en muchos casos al correo ordinario.

El correo electrónico requiere de un mínimo conocimiento del funcionamiento de esta herramienta para enviar mensajes. Puedes crear tu propia cuenta de correo accediendo a un proveedor de acceso a Internet y seguir el asistente de configuración de correo electrónico donde te solicitarán unos datos que serán los necesarios para que accedas a tu exclusiva cuenta. Algunos de los proveedores de correo gratuito son: Hotmail, Terra, Yahoo, Gmail, entre otros.

En primer lugar tendremos que acceder a nuestra cuenta de correo y redactar el mensaje, a continuación escribiremos la dirección de correo electrónico de la persona a quien vaya dirigido y, por último, lo enviaremos pulsando el botón "Enviar".

Ejemplo de dirección de correo electrónico: ieselmundo@educa.aragon.es

Está formada por:

- ✓ Nombre de usuario > ieselmundo
- ✓ El símbolo que identifica una cuenta de correo > @
- ✓ El dominio dividido en subdominios > educa.aragon.es

Al subdominio último se le denomina: dominio de máximo nivel que normalmente corresponde a un país, o a alguna institución.

Si hiciésemos una interpretación de los dominios de la dirección del correo en el ejemplo anterior sería la siguiente:

- ✓ Nombre de usuario, identificador de una persona o de un grupo de personas: ieselmundo
- ✓ Símbolo de la cuenta de correo electrónico: @
- ✓ Subdominio 2: educa
- ✓ Subdominio 1: aragon
- ✓ Dominio de máximo nivel: es

Los dominios más frecuentes son:

- ✓ .com: Comercial.
- ✓ .net: Servicios relacionados con Internet.
- ✓ .org: Institución no gubernamental.
- ✓ .es: España.

Autoevaluación

El correo electrónico es una herramienta que todo el que se compra un ordenador puede utilizar como un software más.

- Verdadero.

Falso.

Quizás deberías poner más atención.

Para hacer uso del correo electrónico necesitas además del ordenador, acceso a Internet y un proveedor que te permita acceder a su servidor.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

4.3.- Uso estructura y redacción de los e-mails.

¿Cómo enviarás un correo electrónico a tu mejor amiga o amigo? Lo primero que tendrás que hacer es crear tu propia cuenta de correo según lo indicado en el punto anterior, en segundo lugar vamos a analizar cuales son los accesos posibles para que puedas usar esa cuenta de correo y la adaptes a lo que te resulte más cómodo para enviar ese correo.



Podremos acceder a la cuenta de correo electrónico por dos vías distintas:

- ✓ El correo **Post Office Protocol (POP)** o **cliente de correo**: en el que no se requiere de una conexión constante a Internet, ya que almacena los mensajes en el ordenador, sólo se puede acceder al correo en el ordenador donde se encuentre configurado y se gestiona mediante los gestores de correo como: Outlook Express o Mozilla Thunderbird, entre otros.
- ✓ El correo **web** o **webmail**, almacena los mensajes en el proveedor servidor de este servicio, se gestiona mediante un navegador y requiere estar conectado a Internet, ejemplo: Hotmail, Terra Yahoo, Gmail entre otros.

¿Cuál elegirás de las dos? cada una de ellas presenta ventajas e inconvenientes que tendrás que valorar según tus necesidades. El correo web te permite consultar tus correos desde cualquier parte del mundo ya que no necesitas la configuración de tu cuenta en el PC desde el que efectúes la consulta y el correo POP te permite leer y enviar correos sin estar conectado.

Los protocolos de comunicación son un conjunto de reglas que permiten el intercambio de información entre dos ordenadores.

Las versiones del protocolo POP, informalmente conocido como POP1 y POP2, se han quedado obsoletas debido a las últimas versiones de POP3. En general cuando se hace referencia al término POP, se refiere a **POP3** dentro del contexto de protocolos de correo electrónico para el envío de mensajes el protocolo **SMTP**.

Al igual que otros viejos protocolos de internet, POP3 utilizaba un mecanismo de firmado sin cifrado. La transmisión de contraseñas de POP3 en texto plano aún se da. En la actualidad POP3 cuenta con diversos métodos de autenticación que ofrecen una diversa gama de niveles de protección contra los accesos ilegales al buzón de correo de los usuarios. Uno de estos es **APOP**, el cual utiliza funciones MD5 para evitar los ataques de contraseñas. Mozilla, Eudora, Novell Evolution así como Mozilla Thunderbird implementan funciones APP. google.

POP3 está diseñado para recibir correo, que en algunos casos no es para enviarlo; le permite a los usuarios con conexiones intermitentes o muy lentas (tales como las conexiones por módem), descargar su correo electrónico mientras tienen conexión y revisarlo posteriormente incluso estando desconectados. Cabe mencionar que aunque algunos clientes de correo incluyen la opción de *dejar los mensajes en el servidor*, el funcionamiento general es: un cliente que utilice POP3 se conecta, obtiene todos los mensajes, los almacena en la computadora del usuario como mensajes nuevos, los elimina del servidor y finalmente se desconecta. En contraste, el protocolo IMAP permite los modos de operación *conectado* y *desconectado*.

Los clientes de correo electrónico que utilizan IMAP dejan por lo general los mensajes en el servidor hasta que el usuario los elimina directamente. Ésto y otros factores hacen que la operación de IMAP permita a múltiples clientes acceder al mismo buzón de correo. La mayoría de los clientes de correo electrónico soportan POP3 ó IMAP; sin embargo, solo unos cuantos proveedores de internet ofrecen IMAP como valor agregado de sus servicios.

Los clientes que utilizan la opción *dejar mensajes en el servidor* por lo general utilizan la orden **UIDL (Unique Identification Listing)**. La mayoría de las órdenes de POP3 identifican los mensajes dependiendo de su número ordinal del servidor de correo. Esto genera problemas al momento que un cliente pretende dejar los mensajes en el servidor, ya que los mensajes con número cambian de una conexión al servidor a otra. Por ejemplo un buzón de correo contenía 5 mensajes en la última conexión, después otro cliente elimina el mensaje número 3, si se vuelve a iniciar otra conexión, ya el número que tiene el mensaje 4 pasará a ser 3, y el mensaje 5 pasará a

ser número 4 y la dirección de estos dos mensajes cambiara. El UIDL proporciona un mecanismo que evita los problemas de numeración. El servidor le asigna una cadena de caracteres única y permanente al mensaje. Cuando un cliente de correo compatible con POP3 se conecta al servidor utiliza la orden UIDL para obtener el mapeo del identificador de mensaje. De esta manera el cliente puede utilizar ese mapeo para determinar qué mensajes hay que descargar y cuáles hay que guardar al momento de la descarga.

Todos los mensajes de correo electrónico tienen la misma estructura y se dividen en dos partes principales el **encabezado y el cuerpo del e-mail**.

El Encabezado.

De:	Nombre del que envía el mensaje, remitente.
Para:	Dirección de correo electrónico del destinatario.
CC:	Aparece la dirección del o de los destinatarios a los que se envía el mensaje.
CCO:	Las identidades de los receptores del mensaje no aparecen, cada destinatario solamente ve su identidad.
Fecha:	Fecha de creación del mensaje.
Asunto:	Breve descripción del motivo del mensaje.
Prioridad:	Valoración de la importancia del mensaje, por parte del remitente.
Adjuntar:	Permite enviar archivos que el destinatario del correo podrá ver como imágenes, hojas de cálculo o documentos de texto.

El cuerpo del e-mail.

El cuerpo del e-mail
Se separa del encabezado por una línea que viene determinada en el propio diseño del e-mail, debe respetar en la redacción, una serie de normas, reconocidas por la gran mayoría de usuarios, al ser un elemento de comunicación utilizado por las empresas tanto de forma interna como externa y pueden ser: Reglas de buenas costumbres y normas de redacción.

Reglas de buenas costumbre y normas de Redacción

Reglas de buenas costumbres	Normas de redacción
<p>Todos los mensajes deben llevar un asunto.</p> <p>Los archivos adjuntos no pueden sobrepasar los 2Mb.</p> <p>Debemos confirmar que hemos recibido el correo aunque no respondamos al mismo.</p> <p>Si es posible conoceremos si el receptor del mensaje dispone del software que le permita abrir los archivos que le adjuntemos.</p>	<p>No cometer faltas de ortografía ni errores gramaticales.</p> <p>No utilizar mayúsculas pues se interpreta como que se está gritando, para resaltar algún contenido se recurrirá al subrayado, a la negrita, comillas etc.</p> <p>Utilizar párrafos cortos separados unos de otros por doble espacio.</p> <p>Debes ser breve y ocupar sólo una pantalla lo que desees comunicar.</p>

4.4.- Búsqueda de información.

¿No te parece que desde que tenemos acceso a Internet las enciclopedias y los libros de consulta es como si hubieran desaparecido? Cuando queremos hacer una consulta sobre algún tema lo primero que se nos ocurre es entrar en Internet. Efectivamente mediante los buscadores podemos encontrar en Internet una gran cantidad de información de cualquier tema que nos interese, aunque a veces no obtengamos la suficiente información sobre lo que estamos buscando y debamos recurrir a los libros de siempre.



A pesar de poder acceder a Internet no debemos olvidarnos que la información en el soporte papel siempre la podremos consultar sabiendo cómo está organizada: en orden alfabético, o por temas. Te recuerdo que todos los años nos hacen entrega de la guía telefónica y no podemos olvidar cómo buscar los números de teléfono, por ejemplo de nuestra frutería favorita en las páginas blancas o en las páginas amarillas.

Los buscadores son motores de búsqueda que sirven para buscar en Internet la información que necesitamos, como páginas web, noticias, vídeos etcétera.

Como ejemplo de buscadores tenemos: **Google, Altavista o Yahoo Search.**

Hay veces que no nos resulta tan fácil encontrar lo que estamos buscando y será interesante que conozcas algunas herramientas que facilitan la búsqueda de información.

Para saber más

Como información complementaria y muy interesante te proponemos que accedas al siguiente enlace donde encontrarás información acerca de cómo filtrar las búsquedas en Internet para obtener los resultados más aproximados a lo que estás buscando:

[Consejos para mejorar las búsquedas.](#)

Autoevaluación

Unos los llaman buscadores y otros navegadores pero ¿son lo mismo?

- Verdadero.
- Falso.

Te falta poner más atención.

El navegador te permite acceder a Internet y el buscador, realiza la búsqueda de lo que deseas encontrar en la red, son herramientas distintas.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

4.5.- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

¿Sabes qué sucede con nuestros datos cuando entramos en una página web y nos piden que nos registremos para poder continuar en la búsqueda de información? Trataremos de aclarar qué uso se les da a nuestros datos personales cuando los facilitamos y no sabemos a quién, ni para que los necesitan.



Dato de carácter personal: se puede decir que es aquella información que permite identificarte como persona individual. Eres tú quien tiene la facultad de controlar tus datos y disponer de ellos.

La Constitución española de 1978 en el artículo 18.4 dice: "La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos". Para que este derecho fundamental se pudiera respetar hubo que elaborar "Ley orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal" 15/1999 de 13 de diciembre.

Esta Ley trata de proteger la intimidad y privacidad del derecho frente a posibles infracciones que puedan cometer empresas en la recogida y almacenamiento de datos personales.

Debes conocer

En el siguiente enlace puedes encontrar un documento en pdf que resume la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

[Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#) (0.07 MB)

Para saber más

Como resumen de la Ley 15/1999 en el siguiente enlace puedes encontrar un vídeo que recoge los aspectos más importantes de esta ley.

[Resumen textual alternativo](#)

En el Título III de la ley y en el artículo 15 se recoge el derecho que tiene cualquier persona a solicitar información de sus datos de carácter personal sea cual fuera el origen y lo que se tiene previsto hacer con ellos. El artículo 16 reconoce el derecho a rectificar o a cancelar los datos personales cuyo tratamiento no se ajuste a lo que dice la Ley.

Ante cualquier vulneración de nuestro derecho fundamental del artículo 18 de la Constitución podemos recurrir a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), que será la encargada de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de datos así como en lo que hace referencia a la información, rectificación, oposición y cancelación de datos, ofreciendo al ciudadano información acerca de cómo ejercitar sus derechos.

Para saber más

Como curiosidad podrás encontrar en el siguiente enlace las funciones de la Agencia Española de Protección de datos.

[Agencia Española de Protección de Datos.](#)

Además existen otros medios que protegen nuestros datos en Internet como es el certificado digital puesto en marcha por la Administración para autenticar y garantizar la confidencialidad entre ciudadanos empresas y Administraciones Públicas a través de la red. Mediante este certificado podemos realizar transacciones electrónicas de documentos, por ejemplo con la Administración Central, Autonómica y Local y garantizar la identidad de ambos actores, así como la confidencialidad e integridad de la comunicación.

5.- Servicios de mensajería y paquetería.

Caso práctico

Cuando Laura pasó al Departamento de Administración, Luís le sustituyó, venía de otra empresa y ya conocía las funciones de su puesto de trabajo, pero este fin de semana Luis ha tenido que ser ingresado en el hospital, no se encontraba bien, y tiene que pasar una serie de pruebas que le van a tener de baja laboral por enfermedad durante varios días.

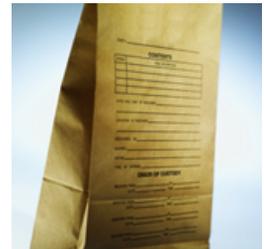
Antonio, el jefe de Laura le ha pedido que asuma las funciones de Luís, por ser ella la que mejor las conoce, sólo durante el tiempo que éste pase en el hospital.



Actualmente los servicios de mensajería y de paquetería los ofrece tanto el sector público como el sector privado por lo que a la hora de realizar un envío la persona responsable de ello elegirá el medio más adecuado, teniendo en cuenta la rapidez y el precio del envío.

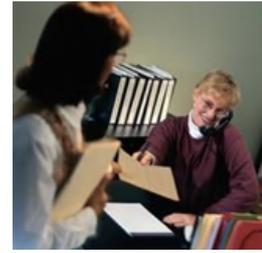
Entre las compañías del sector privado hay algunas especializadas en transporte seguro para materiales delicados, otras en el transporte de animales, otras ofrecen envíos gratuitos para los estudiantes, etcétera. Cada una ha buscado una diferenciación del resto para poder competir, así podremos encontrar cualquier compañía que ofrezca el servicio para el envío que queramos realizar además, por supuesto, de garantizar la entrega en un tiempo récord.

Todas estas empresas cuentan con una plataforma logística y una tecnología de la información muy avanzada para cumplir los objetivos propios de su actividad empresarial.



5.1.- Circulación interna de la correspondencia.

Cuando estés trabajando en una empresa te darás cuenta de la gran cantidad de información que se recibe y que sale de ella. Conocer en todo momento cuándo y a quién va dirigida la comunicación. Es dónde radica la importancia de llevar una buena organización de la correspondencia.



La circulación de la correspondencia dentro de la empresa, va a depender mucho del tamaño de ésta, así podemos distinguir dos formas de organizar el envío y la recepción:

- ✓ **Organización centralizada:** será un departamento, normalmente el de recepción, el encargado de enviar, recibir, abrir, registrar y entregar la correspondencia a cada destinatario.
- ✓ **Organización descentralizada:** cada departamento tiene la responsabilidad de llevar a cabo las tareas de recibir y enviar la correspondencia de su propio departamento.

Cuando la correspondencia entra o sale a la empresa debe seguir un proceso ordenado y controlado que permita conocer en todo momento cuándo ha llegado o cuándo ha salido, a quién iba dirigida, el remitente y si es urgente. Otro proceso importante dentro de la circulación interna de la correspondencia es, que una vez ha sido recibida por su destinatario, ¿qué hacer con ella?, ¿es necesario guardarla? ¿Cuánto tiempo?

La documentación la podemos guardar en soporte convencional, como carpetas archivadoras, en microfilme, que es una película fotográfica que permite conservar una reproducción exacta de la documentación original y en soporte informático, donde se habrá escaneado el documento y se guardará en nuestro ordenador o en un disco extraíble. Cualquier método es válido legalmente para el almacenamiento de la información.

El código de Comercio en el artículo 30 establece una obligación para los empresarios de conservar los libros, la correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros.

Para saber más

En el siguiente enlace puedes encontrar una presentación donde podrás ver el proceso de la correspondencia dentro de la empresa hasta que se envía por cualquier medio.

[Resumen textual alternativo](#)

Autoevaluación

En una gran empresa la organización del correo es mejor llevarla descentralizada así cada departamento se encarga de su correspondencia.

- Verdadero.
- Falso.

En las grandes empresas es mejor que cada departamento organice su correspondencia.

Creo que tienes que repasar los contenidos.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

5.2.- Recepción y salida de la correspondencia.

Si estás trabajando en una gran empresa como la de Laura y una de tus funciones es la de la recepción y salida de correspondencia, es un momento que todo el mundo está expectante por saber si ha llegado una comunicación que estaban esperando.

La correspondencia que se recibe en la empresa puede llegar por servicios de reparto público o privados. Si se requiere la firma de un recibo de entrega, el primer paso que tenemos que llevar a cabo es **reconocer al destinatario**, es decir, que la persona a la que va dirigida la correspondencia sea una persona conocida que trabaje en la empresa. A continuación, se clasificará y por último se colocará un sello de entrada.

La documentación que se genera en la empresa para ser transmitida al exterior también necesita de medios de comunicación públicos o privados que están implantados en el sistema de comunicación y transportes español. Así, la empresa puede elegir entre:

- ✓ La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos más conocido como Correos.
- ✓ Una empresa de Mensajería ajena a la empresa.
- ✓ Un servicio propio de Mensajería en el que la empresa contrata a sus mensajeros.

La elección de uno u otro sistema de salida de la correspondencia dependerá de la urgencia en el envío de la comunicación y del precio, la persona encargada de este cometido deberá elegir el más adecuado a cada situación.



Autoevaluación

La persona encargada de la correspondencia en la empresa cuando tenga que realizar el envío tendrá en cuenta si es urgente y cuánto cuesta para elegir entre Correos, una empresa de Mensajería privada o un servicio propio de Mensajería contratado por la empresa.

- Verdadero.
- Falso.

Efectivamente son factores que hay que tener en cuenta a la hora de decidir por que medio se envía.

Tienes que poner más atención.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

5.3.- Libros de registro de la correspondencia.

Cada vez que llegamos a nuestra casa y miramos el buzón nos encontramos con correspondencia de todo tipo: propaganda, cartas de la compañía de teléfonos, de la compañía eléctrica cartas de los bancos, la mayoría de ellas, y de vez en cuando alguna carta personal de algún amigo o amiga que se resiste a utilizar el ordenador o el teléfono. De todas estas cartas recibidas seguro que hay algo que debes guardar, por eso si tienes un sistema de clasificación de la correspondencia en tu casa, te resultará muy fácil encontrar los documentos cuando los necesites, aunque en muchas casas las cartas terminan en un cajón sin ninguna organización, lo que hace difícil encontrar aquella factura que nos enviaron no sabemos qué día, ni a cuánto ascendía su importe, ni cómo se llamaba aquel señor tan amable que nos atendió en su momento.



Imagínate si en la empresa hubiera un caos de estas características, no sería posible llevar a cabo la contabilidad, ni por supuesto mantener un hilo en las comunicaciones con nuestros clientes y proveedores, por eso es necesario registrar la correspondencia de entrada y también la de salida, para ello existen unos libros de Registro de la Correspondencia, son los **libros de Registro de entrada y salida de correspondencia**, y cada empresa puede hacer su propio diseño, encontrarás un ejemplo en las imágenes que aparecen a continuación:

LIBRO REGISTRO DE ENTRADA DE CORRESPONDENCIA							
LIBRO REGISTRO DE ENTRADA DE LA CORRESPONDENCIA							
Número de entrada	Fecha	Receptor	Remitente	Localidad	Tipo	Destinatario	Observaciones

Atención de entrada: Refleja el orden en que el documento se ha recibido en la empresa, puede estar formado por el número de entrada que se le asigna al momento de recibirlo.
 Receptor: Es el nombre de la persona que recibe el documento.
 Remitente: Es el nombre de la persona que envía el documento.
 Localidad: Es el nombre de la ciudad o localidad de donde proviene el documento.
 Tipo: Es el nombre de la clase de documento que se envía.
 Destinatario: Es el nombre de la persona o entidad a la que se envía el documento.
 Observaciones: Información que se quiere añadir.

LIBRO REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA					
LIBRO REGISTRO DE SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA					
Número de salida	Fecha	Tipo/Documento	Destinatario	Asunto	Observaciones

Atención de salida: Refleja de orden cronológico el momento en que se envía el documento a la empresa, puede estar formado por una lista de números.
 Fecha: Es el día en que se envía el documento.
 Tipo/Documento: Es el nombre de la clase de documento que se envía.
 Destinatario: Es el nombre de la persona o entidad a la que se envía el documento.
 Asunto: Es el tema o asunto del documento.
 Observaciones: Información que se quiere añadir.

Ejercicio resuelto

La empresa ETC S.L. registra la salida de la siguiente documentación:

1. El Director General escribe una carta a la empresa BOLATE, de telefonía móvil solicitando condiciones y presupuesto para la compra de 20 teléfonos móviles para los trabajadores y trabajadoras de la empresa.
2. El Jefe del departamento de compras envía una carta de pedido a la empresa SANTICAR de Madrid.
3. La Jefa de Compras envía una carta a la empresa CATEMA de Valencia reclamando el pedido nº 85412-RTY
4. Juana López, es comercial y envía una carta de presentación de nuevos productos que aparecen en el catálogo adjunto a la empresa SAMALA de Tarragona.

Mostrar retroalimentación

Libro registro de Salida de correspondencia.

Número de salida	Fecha	Tipo	Destinatario	Asunto	Observaciones
125	15-04-11	Carta	BOLATE (Barcelona)	Solicitud de presupuesto y condiciones	
126	15-04-11	Carta	SANTICAR	Pedido	

Número de salida	Fecha	Tipo	Destinatario	Asunto	Observaciones
			(Madrid)		
127	15-04-11	Carta	CATEMA (Valencia)	Reclamación pedido	Mensajería Urgente
128	15-04-11	Carta	SAMALA (Tarragona)	Presentación nuevos productos	Se adjunta catálogo

5.4.- Procedimiento de registro de entrada y salida de la correspondencia.

Quando queremos guardar nuestra ropa en el armario, tenemos establecido un orden, donde hemos reservado un espacio para la ropa de invierno y otro para la de verano, dentro de estos espacios generales tenemos cajones donde vamos organizando la ropa en función del tipo de prenda y así vamos ordenando nuestro ropero.

De igual forma, en la empresa existe un espacio para la correspondencia de entrada y otro para la de salida.



Para el **registro de entrada** la persona encargada deberá seguir el siguiente proceso:

1. Hacer una **clasificación de la documentación** según se trate de una carta, un impreso, un telegrama, un buropax, una factura, etcétera.
2. **Apertura y clasificación de la correspondencia por destinatarios**, hay algunas cartas que tienen carácter confidencial porque así figura en el sobre o en el paquete y que solamente las podrá abrir el destinatario del mismo.
3. **Registrar la correspondencia en el libro de registro de entradas** que aunque no es obligatorio por ley, muchas empresas lo siguen utilizando porque facilita la búsqueda de documentos. El formato del libro no es único, cada empresa puede adoptar el suyo propio, aunque varían poco unos de otros.
4. **Fotocopiar y archivar las copias de la correspondencia de entrada y salida.**
5. **Distribución** de la correspondencia a quien corresponda.
6. **Guardar la más estricta confidencialidad.**

Para el registro de salida los departamentos entregarán a la persona encargada de este cometido la correspondencia para enviarla fuera de la empresa. El trabajo que deberá realizar con esta documentación será:

1. **Registrarla** en el libro de salida de la correspondencia.
2. **Plegar el papel y meterlo en el sobre.**
3. **Poner el sello.**
4. **Llevarlo a correos.**

Si el envío es de paquetería cada departamento preparará el paquete con las cautelas necesarias para que llegue en perfectas condiciones a su destino.

Autoevaluación

Los pasos previos a enviar la correspondencia de la empresa son: **Recoger toda la documentación y registrarla en el libro registro de salida, plegar el papel, meterlo en el sobre y llevarlo a correos.**

- Verdadero.
- Falso.

No te olvides de ninguno de ellos.

¿Seguro que los has repasado todos?

Solución

1. Opción correcta

2. Incorrecto

En la empresa habrá que hacer una clasificación de la correspondencia y de la paquetería para distribuirla a las empresas que tengan que llevar a cabo la entrega.

5.5.- Servicio de correos.

¿Sabías que el servicio de correos es un derecho que tenemos los ciudadanos para satisfacer las necesidades de comunicación?

Pues bien, los Servicios Postales vienen regulados en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, donde dice que se debe garantizar el servicio postal universal a todos los ciudadanos a precio asequible, así como satisfacer las necesidades de comunicación postal dentro de España, y de España con el extranjero, y asegurar un ámbito de libre competencia del sector, en condiciones de calidad y eficiencia.



Para saber más

Como curiosidad, en este enlace puedes acceder a la Ley 43/2010, consolidada, que regula los servicios postales en España.

[Regulación del servicio postal, Ley 43/2010.](#)

El servicio de mensajería y paquetería lo ofertan en España empresas del sector público y del sector privado.

Sector público: La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

Sector privado: Agencias de mensajería y paquetería como MRW, SEUR etc. en libre competencia con la empresa pública.

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos es una Sociedad Anónima con capital cien por cien público, y está formada por las siguientes empresas: Correos Telecom (Ingeniería y gestión de servicios tecnológicos para el grupo Correos), Correos (Servicios postales, paquetería, Marketing directo y certificaciones electrónicas), Chrono Expres (Especialistas en transporte urgente de documentación y paquetería) y Nexea (Soluciones personalizadas en gestión documental para la comunicación masiva de las empresas con sus clientes).

Debes conocer

En este enlace y moviéndote por los que encontrarás a la izquierda, podrás estudiar todos los servicios que presta la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, a las empresas.

[Servicio de Correos a las empresas](#)

Autoevaluación

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos sólo se dedica al envío de correspondencia postal.

- Verdadero.
- Falso.

Deberías poner más atención.

También tiene servicio de paquetería, transporte urgente etc. a través de las otras empresas que forman el grupo Correos.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

5.6.- Entrada y salida de paquetería.



¿Has tenido necesidad de enviar algún paquete a cualquier parte de España o del mundo? Si es así te habrás preguntado cómo lo ibas a hacer, y habrás comprobado que las posibilidades son varias.

Así como en el Servicio Postal existe la empresa pública y empresas privadas, también en paquetería las mismas empresas ofrecen este servicio. La diferencia está en que, mientras el Servicio Postal envía y recibe documentos, el servicio de paquetería realiza las mismas funciones con objetos y mercancías, y por tanto, las condiciones de envío y de entrega son distintas.

Las empresas privadas de mensajería y paquetería ofrecen los mismos servicios que la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, cuentan con medios de transporte propios, y ofrecen un abanico de posibilidades de envío que las hacen muy competitivas con el sector público, se rigen por la ley 16/1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Para saber más

En este enlace puedes acceder a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

[Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.](#)

Cada empresa ofrece unos servicios distintos que la hacen diferenciarse del resto, por tanto cada una de ellas tendrá una clasificación de los servicios adaptados a su caso en particular, como ejemplo vamos a hacer referencia a algunos de los servicios que pueden ofrecer estas empresas:

- ✓ URGENTE con variación de tarifas en función del horario de entrega.
- ✓ URGENTE BAG transporte para envíos hasta 2 kg transportados en sobre bolsa
- ✓ ESPECÍFICOS cubren necesidades específicas y destinos diversos.
- ✓ TRANSPORTE DE MASCOTAS Transporte urgente de animales con vehículos acondicionados.
- ✓ INTERNACIONAL para realizar envío a cualquier parte del mundo.
- ✓ SERVICIOS LOGÍSTICOS Para empresas que comercializan sus productos en Internet etc.

Además, algunas de estas empresas están comprometidas con planes sociales o grupos de interés social.

Cuando se envía un paquete, queda registrado en la empresa que lo va a enviar, entregando un resguardo del registro al remitente y cuando lo entrega al destinatario, éste debe acreditar mediante su firma que lo ha recogido.

Los paquetes deben tener un peso máximo y unas medidas que sumando el ancho, el alto y el largo no superen lo que cada empresa tenga estipulado.

La mercancía que no se ajuste por su naturaleza o acondicionamiento al régimen de transporte de “carga general” no será admitida.

Autoevaluación

Para enviar un paquete con un peso de 5 kg y unas medidas que sumando el ancho, el alto y el largo no supera el metro, tengo que obligatoriamente enviarlo por una empresa privada de paquetería.

Verdadero.

Falso.

Te falta poner un poco más de atención.

Puedes enviarlo por una empresa privada de paquetería pero también puedes utilizar el servicio de paquetería de Correos.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

Recurso (1)	Datos del recurso (1)	Recurso (2)	Datos del recurso (2)
	Autoría: Galería de_nur Licencia: CC BY-NC-SA 2.0 Procedencia: http://www.flickr.com/photos/elmsn/4410966566/sizes/s/in/photostream/		Autoría: Ministerio de Educación NIPO: 820-09-161-3 Licencia: Creative Commons Procedencia: http://www.ite.educacion.es/templates/ite_escuela_2_0_beez/images/logo_ite.png
	Autoría: Only Charlie Licencia: (CC BY-NC-ND 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/charlieandsnoopy/2936901985/sizes/s/in/photostream/		Autoría: Bromskloss Licencia: (CC BY-SA 3.0) Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:A_size_illustration2.svg?uselang=es
	Autoría: MICROSOFT Licencia: Copyright Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=DOCUMENTO&ex=1#ai:MP900422149		Autoría: Oscar Javier Estupiñán Estupiñán Licencia: CC BY-NC-SA/3.0 Procedencia: http://recursostic.educacion.es/bancoimagenes/ArchivosImágenes/DVD05/CD01/1995_37_m_1.jpg
	Autoría: MICROSOFT Licencia: Copyright Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=documentos&ctt=1#ai:MP900438505 mt:0		Autoría: Microsoft Licencia: Copyright Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?ex=2&qu=@#ai:MC900389244 mt:0
	Autoría: TIC Licencia: (CC BY-NC-SA 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/ecuaderno/2561753932/		Autoría: Carlos Luna Licencia: Attribution 2.0 Generic (CC BY 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/carlosluna/2856173673/
	Autoría: Microsoft Licencia: Copyright Procedencia: http://office.microsoft.com/es-es/images/results.aspx?qu=CANDADOS&ex=1&origin=FX010132103#ai:MP900400984		Autoría: M. Peinado Licencia: Attribution 2.0 Generic (CC BY 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/mpeinadopa/3309067620/sizes/s/in/photostream/
	Autoría: katharsia Licencia: Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.0 Genérica (CC BY-NC-ND 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/katharsia/3264860071/		Autoría: Linking Paths Licencia: Atribución-CompartirIgual 2.0 Genérica (CC BY-SA 2.0) Procedencia: http://www.flickr.com/photos/linking_paths/1366883995/sizes/z/in/photostream/