

La correspondencia comercial

OBJETIVOS

- Conocer los estilos de las cartas comerciales más comúnmente utilizados.
- Saber confeccionar las cartas comerciales dependiendo de las diferentes situaciones derivadas de las operaciones de compraventa.
- Redactar aquellas comunicaciones de carácter breve que se originan en la empresa privada.
- Aprender a confeccionar el certificado como documento acreditativo y que se origina en la empresa privada.
- Identificar la clase y tamaño de papel a utilizar en los diferentes tipos de documentos estudiados.



5.1 Estilos de las cartas comerciales

Entendemos por estilos, en cuanto a las cartas comerciales se refiere, el uso, la costumbre, la forma o la moda en la manera de distribución de las diferentes partes que las conforman.

Existen varias formas de estilo en la carta comercial. Las principales y más utilizadas son las siguientes:

- Moderno.
- Moderno modificado.
- Profesional.
- Evolucionado.

Es necesario mencionar que cada empresa utiliza el estilo o modelo de carta comercial de forma particular o personal; ahora bien, sin olvidarse de los elementos que la componen, pudiendo desde luego tener pequeñas variaciones en su distribución o colocación, tanto en los apartados vistos en la unidad anterior como los que se ven en la presente.

• Estilo moderno

Este tipo se caracteriza por su sencillez en la distribución y por la rapidez en el mecanografiado. Las partes de la carta comercial analizada en la unidad anterior comienzan en el margen izquierdo del papel y no se emplea ninguna sangría.

Esta modalidad resulta muy práctica cuando las cartas se hacen con máquina de escribir, pues solamente nos ocuparemos de poner los márgenes al inicio de la misma y nos olvidaremos de cuestiones como tabulaciones, sangrías, etc. En la Figura 5.1 te presentamos un ejemplo.

• Estilo moderno modificado

Este estilo es muy parecido al anterior excepto en la despedida, la antefirma y la firma, que se escribirán desde el centro de la carta hacia el margen derecho.

Si el sobre es de tipo ventanilla a la derecha, la dirección del destinatario se pondrá a ese lado (Figura 5.2).

• Estilo profesional

En el estilo profesional se utiliza la sangría para la fórmula del saludo y al comienzo de cada párrafo. Esta sangría suele ser de 2 a 3 cm o de 7 a 10 pulsaciones de barra espaciadora.

La despedida, la antefirma y la firma se escriben al margen derecho.

Este estilo hace más fácil la lectura de la carta, ya que su efecto óptico es más agradable debido a la distribución de los elementos que integran el escrito (Figura 5.3).

• Estilo evolucionado

Surge como alternativa a las actuales relaciones mercantiles, que pretenden simplificar el contenido de las cartas comerciales mediante el trato directo del tema.

Para conseguir este objetivo se prescinde de la fórmula del saludo y de la despedida, optando para el resto de la distribución por cualquiera de los tres estilos comentados anteriormente. Son cada vez más numerosas las empresas que optan por este estilo evolucionado. Puedes encontrar un ejemplo en la Figura 5.4.

5.2 Clasificación de las cartas comerciales

Según el contenido o motivo de las cartas comerciales podemos agruparlas en los tres bloques siguientes:

- **Cartas de informes:** informes comerciales e informes personales, entre los principales.
- **Cartas de pedido:** solicitud de información, de pedido en firme, de aceptación o, de modificación del pedido, de la alteración de las condiciones del mismo y de denegación, entre las más habituales.
- **Cartas de reclamación:** del pedido y del impagado.

Las cartas comerciales, independientemente de su extensión, se escribirán siempre en papel UNE/A4.

• Cartas de informes

Podemos distinguir dos tipos:

- **Informes comerciales:** son cartas dirigidas a otras personas del mismo ramo, de la misma actividad, entidades de crédito, etc., en las que se recaba información sobre clientes y/o proveedores, futuros y actuales, referida a aspectos como su solvencia económica, su seriedad, o su proyección.

Estos informes han de escribirse con precisión y se debe indicar el motivo de la información solicitada y,

Magazine, S.A.

**Illes Formigues, 181
17007 Girona**

Girona, 15 de agosto de 20__

FOTO-PRENSA, S.L.
Plaza San Nicolás, 14
16001 Cuenca

n/ref: AM/gp

Asunto: Nuevo horario de pedidos

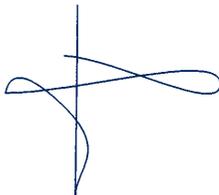
Estimados señores:

Con motivo de los ajustes e innovaciones que estamos llevando a cabo en nuestro sistema de distribución en el ámbito nacional, ponemos en su conocimiento que a partir del próximo mes de octubre, incluido éste, sus pedidos deberán ser formulados antes de las 14,00 horas del día 3 de cada mes.

Como podrán observar, gracias a este sistema, que incorpora los últimos avances tecnológicos, sus pedidos podrán ser atendidos una semana antes, lo que redundará en beneficio de todos.

Sin otro particular, reciban un atento saludo.

Magazine, S.A.
La jefa del departamento de ventas



Fdo.: Aina Martorell Puigcorbet

OLIVOSA

C/ Salsipuedes, n.º 15 23005 Jaén
Telf: 953156890

8 de septiembre de 2002

Asunto: Contestación a nuestra devolución giro

- -
- METALÚRGICA, S.L.**
Polígono Industrial a Granxa
Parcela 122
15180 A Coruña
- -

Muy señores nuestros:

Acusamos recibo de su atenta carta del 31 del pasado mes por la que reclaman el principal de su giro n.º 1258/02 de euros: setecientos noventa y ocho con catorce céntimos (798,14 €) más cuarenta y ocho euros con once céntimos (48,11 €) de gastos que originaron la devolución.

A tal efecto hemos de manifestarles que de acuerdo con la conversación telefónica mantenida con el señor Colmeiro, a primeros del mes de julio, el importe a que obedece el giro fue transferido a su cuenta con el Banco Cruceiro, S.A., previa deducción del 5 % por pronto pago, tal como se acordó.

Adjuntamos fotocopia de la transferencia citada, por importe de 758,23 € (ya deducido el 5 % citado).

Permítanos indicarles, puesto que se trata de la primera incidencia de pago entre ambas firmas, que se pongan en contacto con su entidad de crédito, para así esclarecer este asunto.

En espera de sus noticias reciban un atento saludo,

Olivosa
Departamento de contabilidad

**M
e
t
a
l
ú
r
g
i
c
a

S.
L.**

Polígono Industrial a Granxa,
Parcela 122
15180 A Coruña
Telf.: 981442266

OLIVOSA
C/ Salsipuedes, n.º 15
23005 Jaén

Asunto: Confirmación transferencia a n/favor

12 de septiembre de 2002

Estimados señores:

Tenemos el agrado de comunicarles que una vez recibida su atenta carta del 8 del corriente, y siguiendo sus indicaciones, puesto que nuestros extractos no arrojaban incidencias contables, nos pusimos en contacto con nuestra entidad de crédito.

Pues bien, el importe por ustedes transferido fue abonado por el banco en la cuenta de otro cliente, y no en la nuestra como debía haber sido.

Una vez que la entidad de crédito reconoció su error pasó a asentar en nuestra cuenta el importe transferido por ustedes.

Rogamos nos disculpen por los gastos que cargamos en su cuenta, importe que pasamos a anular.

Nuestro señor Colmeiro entendió que al no recibirse el importe acordado telefónicamente, se giraría por el total facturado.

En la confianza de que puedan comprender las causas motivadas por tal error, que por otra parte han sido ajenas a nuestra voluntad, reciban un atento saludo.

Metalúrgica S.L.



Fdo.: Cecilia Feijoo Ferreiro
Jefa de contabilidad

OFIJET, S.L.

Cl. Mistral, 32
13005 Ciudad Real

Tel.: 926785633 Fax: 926707070

Fecha: 20 de diciembre de 2003

TELESOFTWARE, S.A.

Cl. Diana, 153
14014 Córdoba

Adjuntamos cheque de cuenta corriente n.º 1201214-2, serie AC, contra el Banco Manchego, S.A., por importe de TRES MIL CIENTO SESENTA Y TRES EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS (3 163,32 €), correspondiente al pago de su factura número 453/03.

OFIJET, S.L.

ANEXO: Cheque c/c Banco Manchego, por euros 3 163,32

por supuesto, hacer referencia a que los datos recibidos serán tratados de una forma confidencial. Tienes un ejemplo en la Figura 5.5.

- **Informes personales:** son cartas que van dirigidas a las empresas en las que se solicita información sobre las personas a las que conocen por haber prestado en ellas sus servicios.

Al pedir informes de una empresa o persona la carta ha de ser redactada de una forma hábil y respetuosa, y se deberá citar que se guardará la debida reserva o confidencialidad.

• Cartas de pedido

Podemos distinguir varios tipos:

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

Se deben escribir exponiendo claramente la clase de información que deseamos, como por ejemplo los productos que nos interesan, las condiciones de venta, etc. Tienes un ejemplo en la Figura 5.6.

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

Para que no se produzcan situaciones que nadie desea, en su contenido debe figurar una descripción detallada del pedido, que generalmente contiene información sobre los siguientes elementos: clase de artículo, referencia del artículo, cantidad de cada artículo, precio unitario, importe total, forma de pago, descuento, si lo hubiese, plazo de entrega, y lugar de recepción. Tienes un ejemplo en la Figura 5.7.

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

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

Si se trata de la denegación del pedido, ésta ha de comunicarse de tal forma que el cliente no se sienta ofendido

para que no afecta a futuras relaciones. Tienes un ejemplo en la Figura 5.8.

- **Carta de cobro de pedido:** son las que envía el proveedor al cliente adjuntando el documento o documentos que han originado la venta, es decir, la factura comercial.

La mayoría de las veces se envía sólo la factura o las facturas. No obstante, se pueden acompañar también de una carta a modo de aviso o recuerdo para especificar la forma de pago. Tienes un ejemplo en la Figura 5.9.

• Cartas de reclamación

Podemos diferenciar dos tipos:

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

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

Si el cliente tiene razón en sus reclamaciones se le pedirán disculpas por lo acaecido y se aportarán soluciones al perjuicio ocasionado. Si el error es suyo, habrá que redactar el escrito con tacto y corrección, haciéndole comprender que la equivocación ha sido suya. Tienes un ejemplo en la Figura 5.10.

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

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

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

Recuerda que las cartas por la demora en el pago no tienen como objetivo, en un principio, perder un cliente, sino cobrar una deuda. Tienes un ejemplo en la Figura 5.11.

Tel.: 964324150
Fax: 964324155
Apdo.: 252

PLATAFORMA, S.A.

Asunto: Solicitud de informes comerciales

BANCO MEDITERRÁNEO
C/ Antonio Machado, 12
12004 Castellón de la Plana

Fecha: 20.03.XX

Estimados señores:

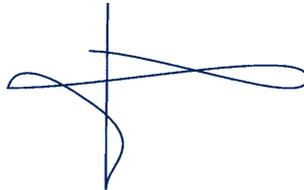
Les rogamos que con la mayor brevedad posible nos remitan informes comerciales de la firma TECNOSOFT, S.L., ubicada en la localidad de Gijón.

Esta petición viene motivada por el pedido que nos ha realizado dicha firma y por ser la primera vez que tenemos relaciones comerciales con la misma.

Los informes recibidos serán tratados confidencialmente y, como en anteriores ocasiones, el importe de dicho estudio será cargado en nuestra cuenta.

Atentamente,

PLATAFORMA, S.A.
Jefa de ventas



Fdo.: Carmen Tomé Barrios

TECNOSOFT, S.L.

Tel.: 982322514

Fax: 986652890

Apdo.: 325

C/ El Bierzo, 132
33210 GIJÓN (Asturias)

s/ref.:
n/ref.: CZ/rd
s/escrito:
n/escrito:

PLATAFORMA, S.A.
Polígono Industrial Pullman
Parcela 102 Bloque 3
12006 CASTELLÓN DE LA PLANA

Fecha: 12.03.20XX
ASUNTO: Solicitud de catálogo

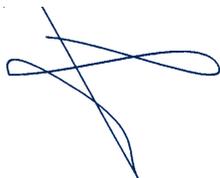
Muy señores nuestros:

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

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

En espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

TECNOSOFT, S.L.



Fdo.: Carmelo Zamora Pérez
Jefe de compras

TECNOSOFT, S.L.

Tel.: 982322514

Fax: 986652890

Apdo.: 325

C/ El Bierzo, 132
33210 GIJÓN (Asturias)

s/ref.:
n/ref.: CZ/hj
s/escrito:
n/escrito:

PLATAFORMA, S.A.
Polígono Industrial Pullman
Parcela 102 Bloque 3
12006 CASTELLÓN DE LA PLANA

Asunto: Pedido

Fecha: 18.03.20XX

Muy señores nuestros:

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

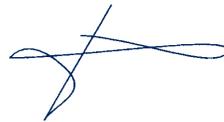
20 unidades del artículo A	a	9,02 € unidad
80 unidades del artículo B	a	11,24 € unidad
70 unidades del artículo C	a	13,88 € unidad
90 unidades del artículo D	a	5,23 € unidad

Condiciones:

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

En la confianza de su conformidad, atentamente,

TECNOSOFT, S.L.



Carmelo Zamora Pérez
Jefe de compras

Tel.: 964324150
Fax: 964324155
Apdo.: 252

PLATAFORMA, S. A.

Fecha: 21 de marzo de 20XX

Asunto: Confirmación de pedido

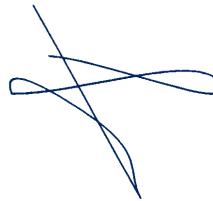
TECNOSOFT, S.L.
Cl. El Bierzo, 132
33210 Gijón (Asturias)

Nos es grato recibir su pedido de fecha 18 del corriente con el que nos manifestamos en total conformidad.

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

Les agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa

PLATAFORMA, S.A.



M.ª Carmen Tomé Barrios
Jefa de ventas

CT/vb

Tel.: 964324150
Fax: 964324155
Apdo.: 252

PLATAFORMA, S. A.

Fecha: 26.03.XX

Asunto: Fra. n.º 3152/XX

TECNOSOFT, S.L.
Cl. El Bierzo, 132
33210 Gijón (Asturias)

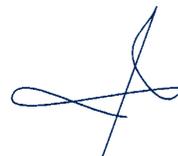
Muy señores nuestros:

Adjuntamos fra. n.º 3152/XX, correspondiente a su pedido del 18 del corriente, cuyo importe total asciende a 3 526,35 €.

Les recordamos que para su cobro hemos puesto en circulación un efecto con vencimiento el próximo 25 de mayo, domiciliado en el Banco del Norte, agencia 5 de esa localidad y CCC: 4070 0000 49 5025 0065 78.

Sin otro particular, atentamente

PLATAFORMA, S.A.



El Jefe de contabilidad
Fdo.: Luis Perelló Carbonell

ANEXO: Factura n.º 3152/XX de fecha 25.03.XX

LP/lq

TECNOSOFT, S.L.

Tel.: 982322514

Fax: 986652890

Apdo.: 325

C/. El Bierzo, 13, 33210 GIJÓN (Asturias)

s/ref.:

n/ref.: CZ/hj

s/escrito:

n/escrito:

PLATAFORMA, S.A.

Polígono Industrial Pullman

Parcela 102 Bloque 3

12006 CASTELLÓN DE LA PLANA

Fecha: 31.03.XX

Asunto: Pedido incompleto

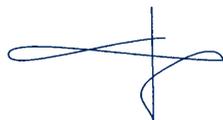
Muy señores nuestros:

Con fecha de hoy hemos recibido el pedido n.º 1012, y en él observamos que falta un bulto de los tres que comprenden la expedición.

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

En espera de sus noticias, atentamente

TECNOSOFT, S.L.



Carmelo Zamora Pérez

Jefe de compras

Tel.: 964324150
Fax: 964324155
Apdo.: 252

PLATAFORMA, S. A.

Fecha: 02.06.XX

Asunto: Devolución efecto

TECNOSOFT, S.L.
Cl. El Bierzo, 132
33210 Gijón (Asturias)

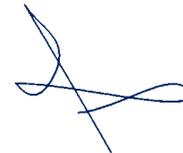
Hemos recibido devuelto nuestro efecto de vencimiento 25 del mes pasado, cuyo nominal asciende a 3 526,35 €.

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

Este impagado ha originado unos gastos de devolución de 219,52 €, según fotocopia bancaria adjunta y que procedemos a cargar en su cuenta.

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

PLATAFORMA, S.A.



El Jefe de contabilidad
Fdo.: Luis Perelló Carbonell

ANEXO: Fotocopia gastos devolución.

Estos modelos de cartas que hemos expuesto no son más que ejemplos de la correspondencia que se cruza entre las empresas. Son frecuentes las cartas de confirmación del pedido recibido, la carta que escribiría TECNOSOFT, S.L., disculpándose por el impagado o la carta de PLATAFORMA, S.A., en la que indicaría que de su almacén salieron los tres bultos, etc., y así un sin fin de cartas comerciales relacionadas con diferentes situaciones por las que pasan las empresas en sus relaciones comerciales.

5.3 Comunicaciones breves y de régimen interior

Dentro de este apartado incluiremos aquellas cartas o escritos que contienen un asunto a tratar conciso o corto. Las principales comunicaciones breves son las siguientes:

- Carta circular.
- Saluda.
- Comunicados de carácter interno.

• Carta circular

Es el tipo de carta comercial que utilizan las empresas para comunicar algún acontecimiento a otras personas o empresas, tales como cambios de domicilio, de razón social, inauguraciones de sucursales o agencias, lanzamiento de nuevos artículos, etc. También se utilizan dentro de la propia empresa para comunicar asuntos de interés general como cambios de horario, distribución de vacaciones, de turnos, de procedimientos de trabajo, etc. En este supuesto la calidad de papel y la impresión es inferior.

De este tipo de cartas se hacen un número elevado de copias, para lo que se utilizan medios de reproducción adecuados. Las copias deben tener aspecto de original para conseguir un enfoque personalizado.

La redacción de las circulares es similar a la del resto de las cartas comerciales, pero se debe evitar que el texto o el contenido sea largo y procurar que los párrafos sean cortos.

Respecto a su distribución, o las partes de que consta, es muy parecido al de la carta comercial en general. En las Figuras 5.12 y 5.13 tienes dos ejemplos.

• Saluda

Se trata del tipo de comunicación que normalmente utilizan los directores de empresas, organismos públicos y autoridades por los motivos siguientes:

- Forma de agradecimiento.
- Invitación a actos.
- Tomas de posesión.
- Cambios de domicilio social.
- Otros análogos.

Las partes de las que consta un saluda son las siguientes (Figura 5.14):

- Inicio.
- Contenido.
- Final.



Fig. 5.12. Partes del saluda

En el **inicio** ha de figurar el puesto o cargo de la persona que saluda, así como la razón social de la empresa u organismo. A continuación deberá aparecer la palabra Saluda (Figura 5.15).

Esta parte del saluda estará ya impresa en el modelo y centrada respecto a los márgenes, que serán de 4 cm aproximadamente.

Caso práctico 1

La empresa MOLDURAS Y ENVASES, S.L., con domicilio social en el Polígono Industrial Pla de la Vallonga, Parcela K, zona M, 03006 ALICANTE, escribe una carta comercial (estilo moderno modificado) a su cliente HYERTAS Y

CÍA., Cl. Aguadores, 102, 30202 MURCIA por la que le comunica la apertura de una nueva oficina sita en la calle Derechos Humanos, 135, 30006 Murcia. Firma la carta Paula Picó Gramanet, directora comercial.

MOLDURAS Y ENVASES, S. L.

Polígono Industrial Pla de la Vallonga
Parcela K, zona M
03006 ALICANTE
Telf.: 962564781

HUERTAS Y CIA.
C/ Aguadores, 102
30202 MURCIA

Fecha:
05/05/XX

Distinguido cliente:

Le estamos muy agradecidos por la atención que nos viene prestando, lo que nos da ánimo para seguir mejorando nuestros productos, ofreciendo calidad y buen precio.

Como ustedes saben, estamos en fase de expansión, por lo que nos agrada comunicarles la apertura de una nueva sucursal de nuestra empresa, sita en

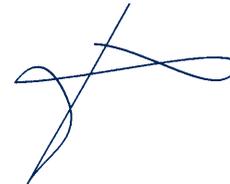
Calle Derechos Humanos, 135
30006 MURCIA

donde todos nuestros productos están a su disposición, atendiéndoles como venimos haciendo, desde que nos honran con su fidelidad como cliente, tal como ustedes se merecen.

Nos será grato recibirles en nuestras nuevas oficinas.

En espera de su próxima visita, reciba un atento saludo,

Molduras y Envases, S.L.



Fdo.: Paula Picó Gramanet
Directora comercial

Fig. 5.13. Ejemplo de carta circular (estilo moderno modificado)

MOLDURAS Y ENVASES, S.L.

DORAZA, S.A.
C/. Amargura, 22
49004 ZAMORA

Fecha: 22/07/XX

Estimados señores:

Como ustedes saben, la teleinformática se está imponiendo en las relaciones comerciales, y es por lo que hemos decidido, creemos que con buen criterio, disponer de correo electrónico y página web, que a partir de esta fecha están a su entera disposición.

Rogamos tomen nota de nuestra dirección electrónica y página web:

e-mail: moldues@ctv.es

www.moldues.com

Por otra parte, pasamos a indicarles nuestra clave pública o fingerprint:

AA:00:AZ:35:8B:32:BC:7N:A4:NJ

correspondiente a nuestra certificación electrónica que, como saben, da seguridad a las transacciones comerciales realizadas a través del comercio electrónico.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo,

Molduras y Envases, S.L.

Fdo.: Paula Picó Gramanet
Directora comercial

03006 ALICANTE Telf.: 962 564 781

Inicio

*La Consejera de Medio Ambiente
y
Ordenación del Territorio
de la Junta de Castilla y León*

Contenido

Saluda

a Dña. **MÓNICA FERNÁNDEZ RIESCO**, directora de la empresa Contenedores Plásticos, SA, agradeciéndole la colaboración prestada por esa empresa en la campaña «**Recopila las pilas**», rogándole lo haga extensible a los empleados de la misma.

Final

Sofía Rodríguez Sánchez

aprovecha gustosa la ocasión para reiterarle su agradecimiento y su consideración más distinguida.

Valladolid, 2 de febrero de 2004

En la parte correspondiente al **contenido**, el texto siempre irá precedido de la letra vocal «a», para a continuación indicar en letras mayúsculas el nombre y dos apellidos de la persona destinataria o si se desconocen estos datos, figurará en su lugar el cargo de la persona a quien se dirige el saludo, sustituyendo la letra a por la palabra «al» o «a la», según proceda, y seguidamente pasar a exponer el motivo que origina el saluda.

La **parte final** constará de los siguientes apartados:

- Nombre y apellidos de la persona que envía el saluda.
- Frase de despedida, que ha de ser corta y amable, como por ejemplo las siguientes: «aprovecha la ocasión para reiterarle el testimonio de su consideración más distinguida», «aprovecha gustosa la ocasión para reiterarle el testimonio de su consideración y estima» o «tiene el honor de ofrecerle su consideración personal más distinguida».
- Localidad y fecha de cumplimiento (Figura 5.15).

En el saluda hay que tener presentes las siguientes reglas:

- Se redactará siempre en tercera personal.
- El espaciado interlineal deberá ser doble.
- El contenido será breve.
- No irá firmado.
- No figurará el sello de la empresa.
- No se indicará la dirección del destinatario.

• Comunicados de carácter interno

Este documento sirve para que los diferentes departamentos, secciones, etc., pertenecientes a una misma empresa se comuniquen entre sí.

Las partes de que consta son las siguientes:

- Inicio.
- Contenido.
- Final.

La parte del **inicio** constará de los siguientes elementos:

- Nombre o razón social (membrete). En éste no aparecerán datos tales como la dirección o el teléfono, ya que se trata de un comunicado interior.
- Fecha de confección.
- La palabra «**DE**» seguida del nombre del departamento o responsable que envía la nota.

- La palabra «**A**» y a continuación el nombre del departamento o de la persona a quien se envía.
- Asunto o resumen del motivo del comunicado.

En la parte del **contenido** se especificará el motivo que origina esta clase de comunicaciones. Se escribirá a doble espacio interlineal y los márgenes se fijarán entre 4 y 6 cm para el izquierdo y entre 2 y 4 cm para el derecho.

Su redacción ha de ser breve y concisa, y debe exponerse de una forma muy directa el motivo que origina el escrito.

La parte **final** constará de la firma o rúbrica de la persona que envía el mensaje (Figura 5.16).

Dependiendo del sistema de organización de la empresa, tanto las cartas circulares internas como las notas (comunicados de carácter interno) pueden llevar el apartado «Rfra.» (referencia) o «Núm.» (número) que por regla general constará de un número de orden seguido de los dos últimos dígitos del año en curso, pues así cada año se comienza de nuevo con una numeración correlativa. Del mismo modo, pudiera darse la circunstancia de asegurarse de que han sido leídas por los destinatarios o destinatario (caso éste de las notas interiores). Por todo ello, para las circulares internas se cumplimenta la llamada «nota de circulación» que es un documento en el que firman las personas a las que atañe el asunto o ámbito de la circular. Para las notas internas, es suficiente con la firma del destinatario en la copia que le llega y que se remite al emisor.

El empleo del papel como medio físico para llevar a cabo estas dos clases de comunicaciones internas están en franco desuso debido a la utilización por parte de las empresas de programas clientes de correo electrónico o con los propios tratamientos de textos. Las ventajas, entre otras, son: rapidez en su envío a uno o a varios destinatarios, su confidencialidad así, como la posibilidad de la irrefutabilidad del mensaje (acuse de recibo).

5.4 Certificado

Tanto en las empresas privadas como en los organismos públicos es habitual confeccionar escritos que justifiquen o den fe de un hecho o situación. Esta justificación recibe el nombre de certificado.

Los motivos para su redacción suelen ser diversos: duración de la jornada laboral, tiempo de permanencia en la empresa, retribuciones percibidas en un determinado período, retribuciones percibidas en un determinado período, de asistencia a un curso, acreditaciones de varios tipos, etc.

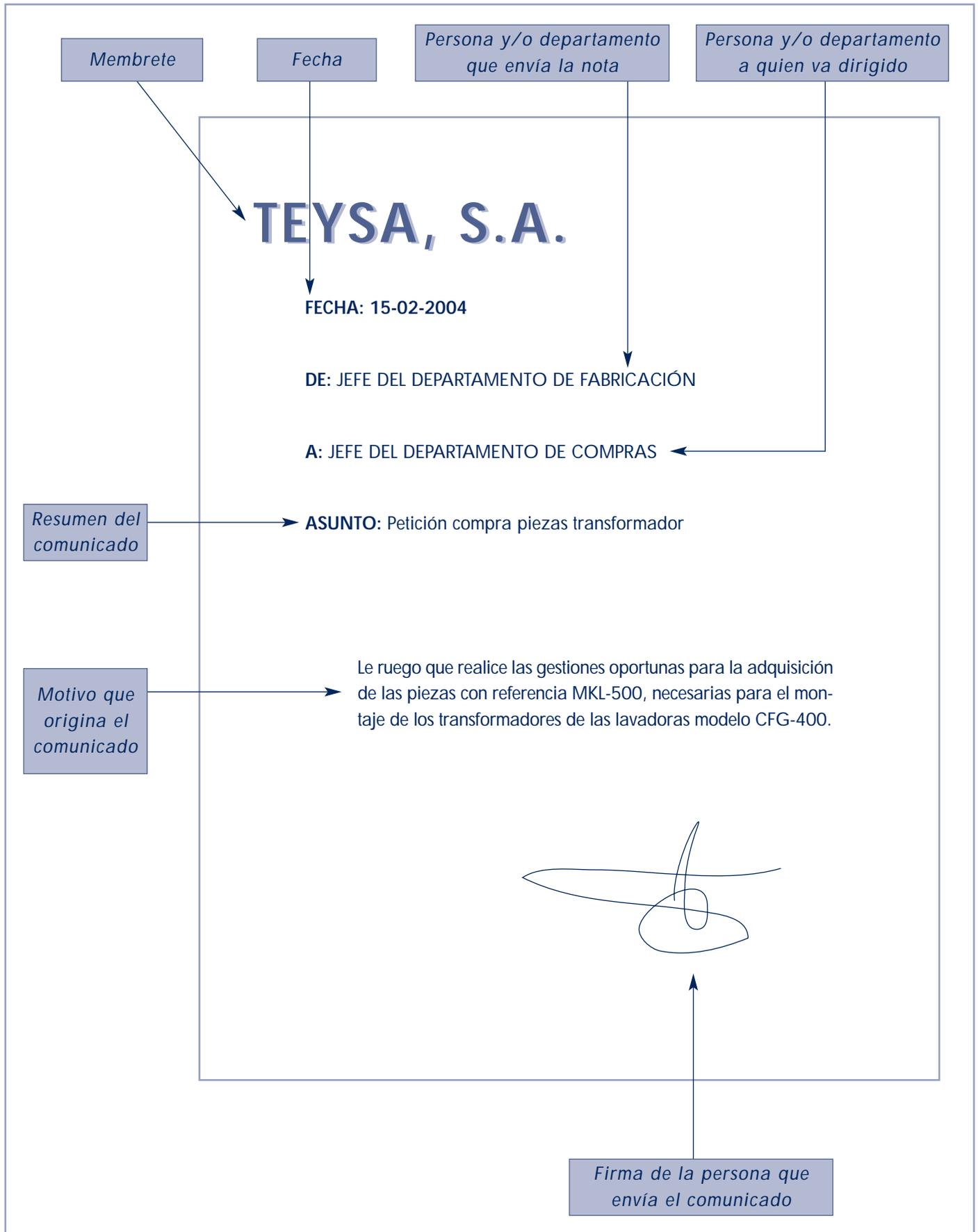


Fig. 5.16. Ejemplo de comunicado de carácter interno

El certificado consta, independientemente de que la entidad emisora sea pública o privada, de los siguientes elementos:

- Inicio.
- Contenido.
- Final.

Los contenidos de cada una de estas partes varían en función de que sea una empresa pública o privada la que emita el certificado (Figura 5.17).

	<i>Empresa privada</i>	<i>Administración</i>
<i>Inicio</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membrete - Identificación del emisor 	<ul style="list-style-type: none"> - Membrete - Motivo o descripción
<i>Contenido</i>	<ul style="list-style-type: none"> - CERTIFICA: Que... - Identificación del solicitante - Motivo - Efectos 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del emisor/cargo - Identificación del solicitante - Objeto: CERTIFICA - PRIMERO: Que... - SEGUNDO: Que... - Efectos - Plazo
<i>Final</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar - Fecha - Firma 	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar - Fecha - Firma

Fig. 5.17. Cuadro resumen de los distintos modelos de certificado

En una empresa privada el **inicio** constará de:

- **Membrete:** se tiene que indicar el nombre o la razón social, en mayúsculas, de la empresa que lleva a cabo la certificación, la dirección, el código postal, la población y el teléfono.
- **Identificación del emisor:** se debe hacer constar siempre el nombre y apellidos, en mayúsculas, de quien firma el certificado o acredita los datos, para continuar especificando el cargo que ocupa en la empresa.

El **contenido** se iniciará con las palabras «CERTIFICO: Que» o «CERTIFICA: Que», para pasar inmediatamente a los siguientes apartados:

- **Identificación del solicitante:** por lo general el certificado va a ser expedido a solicitud de una persona y se escri-

birá en letras mayúsculas el nombre y los apellidos de ésta; si el solicitante fuese una empresa se escribirá la razón social de la misma.

- **Motivo del certificado:** se hará constar con concisión y claridad el objeto o los elementos que se certifican y que atañen o interesan al solicitante.
- **Efectos:** si el certificado es expedido para efectos genéricos comunes o no determinados, se escribe la siguiente frase: «Y para que conste y a petición de la interesada –o interesado– firma el presente certificado». Si se solicita para un efecto en concreto, éste se hará constar en el espacio indicado en la siguiente frase: «Y para que conste y a efectos de –aquí se pondrá el efecto– firma el presente certificado», o frases muy similares a éstas.

Si se redactase en primera persona se ha de prestar atención a la concordancia gramatical.

Al **final** del certificado, en el pie, se consignará el lugar y la fecha de su emisión, que podrá ir en número, y la firma del emisor. No son necesarios la antefirma ni el firmado (Fdo.:).

Si se acompaña del sello de la empresa, recuerda que ha de ir a la izquierda de la firma, nunca sobre la rúbrica, tanto si fuese de tinta o de los denominados «secos» (sellos que forman relieve en el papel).

Si el emisor es la Administración, su distribución será la que expresamos a continuación, siguiendo las directrices del Ministerio de Administraciones Públicas.

La parte del **inicio** constará de los siguientes elementos:

- **Membrete:** figurará el nombre del Ministerio que emite el certificado y su dirección orgánica, según sea ésta Dirección General, Provincial, Negociado, Dependencia, etc.
- **Motivo:** aparecerá la causa que origina el certificado, como por ejemplo la asistencia a cursos, las retenciones practicadas, etc.

En la parte del **contenido** deberá especificarse lo siguiente:

- **Identificación del emisor** mediante su nombre y apellidos.
- **Cargo que ocupa.**
- **Identificación del solicitante** mediante nombre y apellidos o razón social.
- **Objeto**, que se inicia con la palabra «CERTIFICA», para, en renglón aparte, enumerar los elementos que componen o materializan el certificado, escribiendo:

Primero: Que...

Segundo: Que...

Tercero: Que...

Tantos puntos o constancias como sean necesarios.

Si solamente hubiese un punto a certificar, no se numerará.

- **Efectos**, en los que se indicará el motivo o efecto por el que solicita el certificado.
- **Plazo**, en el caso de que el certificado acredite situaciones que con el tiempo pueden variar, se expresará su período de vigencia.

En el **final** del certificado figurará el lugar y la fecha con que se expide el documento, esta última en número, y la firma de la persona que lo emite. No es necesario indicar la ante-firma ni el firmado, al reflejarse ya en el contenido.

Si se autentifica con el correspondiente sello, no ha de ir sobre la firma.

En las Figuras 5.18 y 5.19 puedes encontrar ejemplos de los dos casos expuestos.

Caso práctico 2

Trabajas en el departamento de personal de la empresa PERFORACIONES Y CAUCES, S.A., con domicilio social en la calle Garray, 112. entreplanta C.P. 42010 Soria. En la misma también trabaja tu compañero Lázaro Castellón López con la categoría de Ayudante de Laboratorio desde el 12 de mayo de 1991. Este com-

pañero tiene una retribución bruta anual de 15 210,47 euros; asimismo disfrutará sus vacaciones del presente año desde el 15.07 al 14.08, ambos inclusive. Tu jefa, Olimpia Garrabal de las Heras te pide que confecciones un certificado para el Sr. Castellón en el que consten los datos citados anteriormente.

PERFORACIONES Y CAUCES, S.A.

Dña. **OLIMPIA GARRABAL DE LAS HERAS**, Jefa de Personal de la empresa Perforaciones y Cauces, S.A., con domicilio social en la calle Garray, n.º 112, entreplanta, Soria,

CERTIFICA: Que D. LÁZARO CASTELLÓN LÓPEZ presta sus servicios en esta empresa con la categoría de Ayudante de Laboratorio desde el 12 de mayo de 1991 hasta la fecha, con una retribución bruta anual de 15 210,47 euros, siendo su período vacacional para el presente año, según distribución de las mismas, del 15 de julio al 14 de agosto, ambos inclusive.

Y para que conste y a petición del interesado, firmo el presente certificado.

Soria, 15 de febrero de 2005

Cl. Garray, 112, Entreplanta

42010 SORIA

Tel.: 975141215

Fig. 5.18. Certificado emitido por una empresa privada

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

CONSEJERÍA DE OBRAS HIDRÁULICAS Y CALIDAD DE LAS AGUAS

CERTIFICADO DE DISTRIBUCIÓN Y DISFRUTE DE VACACIONES Y RENTAS

D. MANUEL ALONSO HUERTA, Jefe del Negociado de Personal de la Consejería de Obras Hidráulicas y Calidad de las Aguas, del Ministerio de Medio Ambiente, a solicitud de Dña. Gertrudis Lafuente Navalmodal, y una vez consultados los datos obrantes en esta Consejería,

CERTIFICA:

- PRIMERO:** Que la solicitante tomó posesión como funcionario público, con la categoría de Ayudante de laboratorio en este Ministerio, el día 14 de junio de 1990.
- SEGUNDO:** Que su retribución bruta anual correspondiente al año inmediato a éste fue de 17 404,91 euros.
- TERCERO:** Que el período de vacaciones a disfrutar por la solicitante estará comprendido entre los días 1 de junio a 30 de junio, ambos inclusive, del presente año.

El presente certificado se emite para que sirva de justificante en la entidad de Caja de Ahorros, S.A., a efectos de la petición de la interesada para plazas de monitores en el programa «Escuelas de Verano».

Cáceres, 15 de mayo de 2004

5.5 Tamaño del papel según los diferentes tipos de documentos

En el siguiente cuadro te presentamos de forma esquemática los diferentes tamaños de papel que debes utilizar para cada documento, siempre según la extensión del contenido.

Modelo de escrito	Principal	Secundario
Carta circular	A-4	–
Saluda	A-4	A-5
Comunicados de carácter interno	A-4	A-5
Certificado	A-4	–

Ejercicios propuestos

1. Cita los diferentes estilos que se pueden utilizar en la correspondencia comercial.
2. Señala las diferencias entre el estilo moderno y el profesional.
3. ¿En qué estilo no se utilizan las fórmulas de saludo y despedida?
4. Indica las principales divisiones en las cartas comerciales.
5. ¿Cómo ha de redactarse la carta en la que se solicitan informes comerciales?
6. ¿Qué requisitos mínimos han de figurar en la carta de pedido?
7. Señala las características y los requisitos exigibles en las cartas de aceptación de pedido.
8. ¿Qué finalidad tiene la carta de reclamación del impagado?
9. ¿Cómo se clasifican las comunicaciones breves y de régimen interior?
10. ¿Por qué motivos se utiliza la carta circular?
11. Explica las partes de que consta el saluda.
12. ¿Qué se debe tener presente cuando se redacta un saluda?
13. ¿Cuál es la función de los comunicados de régimen interno?
14. ¿Qué es un certificado?
15. Explica la diferente distribución del certificado según el emisor que tenga.

Sabías que...

«Boli» inteligente

La firma holandesa LCI ha inventado un bolígrafo que lleva incorporado un microprocesador y una serie de sensores que reconocen la presión y el grado de inclinación de quien lo usa, y si no coincide con la información guardada en la base de datos del propio bolígrafo con la del usuario, el «boli» inteligente emite una señal de alarma.

«Boli» que no se borra

Que la tinta se pueda borrar está muy bien, pero no tanto para las firmas de los cheques, talones, etc., y así la empresa Reynolds vende el bolígrafo antifraude, que tiene una tinta resistente. ¡Ideal para los bancos!

«Boli» que se borra

Gillette, la famosa empresa estadounidense, patentó en 1979 el primer bolígrafo cuya tinta se puede borrar. Lo bautizaron con el nombre de Eraser Mate.

Bolígrafo

El famoso «boli» fue inventado por el periodista húngaro Laszlo Biro, en 1938.

Fotocopias, no gracias

La empresa de Canadá de nombre Nocopy inventó un papel que no se puede fotocopiar para guardar así la confidencialidad de las informaciones.

La primera fotocopidora

La primera fotocopidora que se puso a la venta fue en el año 1959 por la acreditada marca Xerox. El modelo era la Xerox 914.

Papel carbón

El famoso y utilizado papel carbón, que sirve para realizar copias de los diferentes escritos, fue inventado por el inglés Wedgwood a principios del siglo XIX. Actualmente está en desuso.

Rotulador

Es un invento japonés patentado por la firma Pantel que se comenzó a vender en el año 1963.

Xerocopia

La xerocopia o aviso de vencimiento que emplean las entidades de crédito en su cartera central para enviar la fotocopia de las letras próximas a vencer fue inventada precisamente, y de ahí le viene el hombre, por la marca de fotocopadoras Xerox.

1. A partir de estas fichas, redacta las cartas que se proponen.

C

COSMOS, S.A.
C/. Conde Peñalver, 212-10.º-3.ª
28006 Madrid

Gerente: Marcial Torres Veneno
Directora de ventas: María Valverde Oslo
Auxiliar administrativo: Luis Roma Roble

Actividad: venta de hardware y software

P

COMERCIAL DE PAUL
Pza. Julián Sánchez «El Charro», 12
37005 Salamanca

Propietario: Venancio Saavedra de Paul

Actividad: venta de artículos informáticos y de oficina

W

WORLD, S.A.L.
Ctra. Murcia, Km 2300
03650 Pinoso (Alicante)

Gerente: Manuel Ripoll Vidrieros
Administrativa: Cecilia Carlet Jaume

Actividad: elaboración de software

- a) La empresa COSMOS, S.A., escribe con fecha 22/03/03 a la empresa WORLD, S.A.L., para solicitar información sobre los diferentes programas, ya que desea realizar un pedido.
- b) WORLD, S.A.L. escribe a COSMOS, S.A., el día 27/03/03. Acompaña la carta de un folleto ilustrativo de sus programas. En el propio folleto se indican las condiciones generales de pedido.
- c) COSMOS, S.A., efectúa el siguiente pedido a WORLD, S.A.L., con fecha 31/03/03:
- 9 programas de gestión para clínicas dentales «GSDENT» a 385 € unidad.
 - 7 programas de gestión para tintorerías «GESLIMP» a 797 € unidad.
 - 7 programas para despacho de abogados «LEXBUFETE» a 693 € unidad.
 - 6 programas de gestión para gasolineros «GESTOIL» a 589 € unidad.
 - 8 programas de gestión para ferreterías «FERREGEST» a 725 € unidad.

Forma de pago: Giro a 30 y 60 días a partir de la fecha de factura.

Lugar de entrega: calle Conde Peñalver, 212.

Plazo: inmediato.

- d) WORLD, S.A.L., escribe a COSMOS, S.A., para comunicarle que acepta el pedido: Fecha 05/04/03.
- e) WORLD, S.A.L., escribe a COSMOS, S.A., acompañando a la carta la factura número 7212-P, de fecha 07/04/03. Al mismo tiempo que le recuerda el vencimiento e importe de las letras.

Para calcular el importe total de la factura hay que tener en cuenta los siguientes datos:

- No se realizan descuentos.
- Tipo de IVA: general.

Fecha de carta: 08/04/03.

- f) COSMOS, S.A., escribe a WORLD, S.A.L., para indicarle que ha recibido el pedido y que es correcto, fecha: 11/04/03.
- g) El primer efecto es atendido a su vencimiento, pero no ocurre lo mismo con el segundo, que resulta devuelto. WORLD, S.A.L., escribe a COSMOS, S.A., para interesarse por ese impago y ofrece dos soluciones: a) envío de un cheque por el importe del impago más gastos de devolución; b) un nuevo giro con vencimiento 40 días naturales a partir del vencimiento de la letra impagada, cuyo montante estaría comprendido por el nominal retrocedido, los gastos de devolución y los de nueva negociación (143,04 _). Fecha de la carta: 13/06/03. Gastos de devolución: 104,28 €.
- h) Con fecha 15/06/03 COSMOS, S.A., se disculpa. Indica que ha pasado por una situación transitoria de problemas de liquidez. Entre las posibles soluciones propuestas por WORLD, S.A.L., se decanta por un nuevo giro. Confecciona la carta.
- i) Don Venancio Saavedra, propietario de COMERCIAL DE PAUL, escribe a WORLD, S.A.L., para comunicarle que en su pedido n° 322 de fecha 22/11/03 nota en falta los cinco programas de gestión contable «MEDITERRÁNEA» que solicitó. Fecha de la carta: 24/11/03.
- j) WORLD, S.A.L., escribe a COMERCIAL DE PAUL el día 27/11/03 para disculparse por el error cometido, pues efectivamente los programas no han sido enviados, debido a una equivocación en el departamento de almacén. Proceden inmediatamente a su envío por vía urgente a través de una empresa de mensajería.
- k) WORLD, S.A.L., envía la factura n° 322/03 a COMERCIAL DE PAUL. En la carta que adjunta le ruega que envíe cheque o talón de cuenta corriente nominativo, tal como figura en las condiciones de pedido y en la propia factura. Fecha: 02/12/03.
- l) COMERCIAL DE PAUL escribe a WORLD, S.A.L., para comunicarle que le envía el cheque por un importe de 1958,40 _ . Fecha: 07/12/03.
- m) La empresa COSMOS, S.A., expide certificado de ingresos al empleado Sr. Roma (NIF n°: 70.258.144-M) correspondiente a las retribuciones brutas anuales, a la Seguridad Social y a las retenciones practicadas, necesario para su declaración de la renta:
- Datos:
- Retribución íntegra: 13 900,33 _
 - Seguridad Social: 860,77 _
 - Retención practicada: 1 668,04 _
 - Fecha de expedición: 18/03/03
- n) WORLD, S.A.L., expide certificado a favor de la trabajadora Doña Cecilia Carlet, en el que se indica que trabaja en esta empresa desde hace seis años, con esa categoría profesional y con un horario de trabajo de 09,30 a 13,30 horas y de 16,00 a 19,30 horas, de lunes a viernes. Sábados, de 10,00 a 12,00 horas. Fecha de expedición: 26/02/04.
- ñ) WORLD, S.A.L., escribe un saludo a D. Dionisio Mula Yolet, gerente de «Mármoles El Cabezo», en el que se invita a la presentación del nuevo programa informático GESMOL, que se efectuará el día 15/04/03, a las 20,00 horas en el Hotel Meliá, de Alicante.
- o) La directora de ventas de COSMOS, S.A., solicita con fecha 3 de abril de 2003 a través de un comunicado de carácter interno al departamento de contabilidad, que le entregue extractos de los clientes de la empresa.
- p) WORLD, S.A.L., envía una circular a sus clientes para informarles del lanzamiento de un nuevo programa de Gestión: «GESMOL», para la gestión integrada de contabilidad, facturación y personal, destinado a la pequeña y mediana empresa. Fecha: abril de 2004.

2. Con los datos de estas empresas, redacta las cartas que te presentamos a continuación.

D

DIGITAL, S.A.
Avda. Aoiz, Km 3,400
31020 Pamplona (Navarra)

Director: Iñaki Huguet Civeliti
Jefe de personal: Santiago Izcara Alonso
Administrativo: Aitor Ciganda Lasarte

Actividad: fabricación de televisores

E

ELECTRODIS
C/. Serrerías, 23
30045 Murcia

Directora: Alicia Balart Sava
Administrativa: M.^a Carmen Ríos Vaquero

Actividad: distribución de electrodomésticos

T

TECNOVISIÓN
C/. Pío XII, 26
30802 Lorca (Murcia)

Jefe de compras: Manuel Ortuño Montaña

Actividad: venta de electrodomésticos

- a) La empresa ELECTRODIS escribe con fecha 02/04/03 a DIGITAL solicitando información sobre los diferentes modelos de televisores de 21, 25 y 29 pulgadas, y estudiar la posibilidad de formularles un pedido.
- b) DIGITAL escribe a ELECTRODIS el día 05/04/03. A esta carta acompaña un folleto ilustrativo de sus distintos modelos de televisores. En el folleto se indican las condiciones generales de pedido.
- c) ELECTRODIS, al recibir el catálogo y estudiar los distintos precios y condiciones de ventas escribe con fecha 08/04/03 a DIGITAL y solicita que en lugar de utilizar como medio de transportes la empresa «El rápido», lo efectúe la empresa «TRANSMED», pues es con la que suele efectuar sus envíos.
- d) Con fecha 12/04/03 DIGITAL, contesta a ELECTRODIS y le indica que no tiene ningún inconveniente con el cambio de empresa de transporte.
- e) Con fecha 16/04/03 ELECTRODIS efectúa el siguiente pedido a DIGITAL:
- | | |
|---------------------------------------|--------------------|
| – 4 televisores de 21" modelo KVX-100 | 411,69 €
unidad |
| – 8 televisores de 25" modelo XV-102 | 568,56 €
unidad |
| – 4 televisores de 29" modelo CD-103 | 841,42 €
unidad |
- 10% de descuento
- Transportes y seguros 114,19 €
- Lugar de entrega: ctra. Lorca, km. 4,600 (Murcia)
- Plazo: 10 días
- Forma de pago: 50% mediante cheque bancario cruzado especial, el resto mediante una letra con vencimiento 90 d/f/factura.
- f) Con fecha 19/04/03 DIGITAL responde a ELECTRODIS comunicándole que acepta el pedido.

- g) Con fecha 23/04/03 ELECTRODIS escribe a DIGITAL y le indica que a los televisores de 25" modelo XV-102, les falta el mando a distancia, rogándole se los envíe con la mayor brevedad posible.
- h) DIGITAL, con fecha 26/04/03 escribe a ELECTRODIS reconociendo el error a la hora de introducir los mandos a distancia de dichos televisores, debido a una avería en la máquina de empaquetar. Se los remite por el servicio «Entrega inmediata», de transportes «El rápido».
- i) Con fecha 02/05/03 DIGITAL escribe a ELECTRODIS, acompañando la factura número 1200/03. Le recuerda el vencimiento de la letra (22/07/03). Para calcular el importe de la factura, hay que tener en cuenta las condiciones especificadas en el pedido, IVA, el tipo general.
- j) El cheque bancario que le envía ELECTRODIS a DIGITAL viene sin la correspondiente firma, por ello DIGITAL, escribe con fecha 06/05/03 a ELECTRODIS, acompañando a la carta del cheque, y le solicita que le envíe un nuevo cheque, por el importe del 50 % de la factura 1200/03.
- k) Electrodomésticos TECNOVISIÓN escribe con fecha 09/09/03 a ELECTRODIS para solicitarle el siguiente pedido:
- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 2 televisores de 21" modelo KVX-100 | 469 €
unidad |
| 1 televisor de 25" modelo XV-102 | 691 €
unidad |
| 1 televisor de 29" modelo CD-103 | 1052 €
unidad |
- Descuento comercial: 5 %
Transporte y seguros: 30 €
Forma de pago: 2 letras de cambio con vencimiento a 60 d/v y 90 d/v.
- l) Electrodomésticos TECNOVISIÓN escribe con fecha 15/09/04 a ELECTRODIS para comunicarle que ha recibido el pedido.
- m) Con fecha 19/09/04 ELECTRODIS envía a TECNOVISIÓN, factura nº 430/04 y las dos letras de cambio para su aceptación.
- n) TECNOVISIÓN devuelve las letras aceptadas, con fecha 23/09/04.
- ñ) La empresa DIGITAL envía carta circular a todos sus clientes, en la que les informa de la próxima reestructuración comercial de la empresa. Se dividirá en 6 zonas que tú debes inventar. Dicha reestructuración obedece a una nueva política comercial que mejorará la atención personal a sus clientes, deberá indicarse en la misma el nombre y los apellidos del agente comercial de la zona, el número de teléfono, etc. Fecha: mayo 2004.
- o) El jefe de personal de DIGITAL, S.A., expide un certificado a nombre del Sr. Ciganda (NIF 23870740-G), en el que consta que desempeña sus funciones de administrativo en dicha empresa, su jornada de trabajo es de 10,00 a 14,00 horas y de 17,00 a 19,30 horas, de lunes a viernes. Fecha: 4 de mayo de 2004.
- p) El director de DIGITAL escribe un saludo a la directora de ELECTRODIS en el que le invita a la inauguración de una nueva sucursal en la zona, situada en Sevilla, C/. Acacia 12, el próximo día 15/08/03, a las 20,00 horas.
- q) El jefe de personal de DIGITAL solicita con fecha 16 de julio de 2003 a través de un comunicado de carácter interno al departamento de producción, el perfil del puesto de trabajo a cubrir.