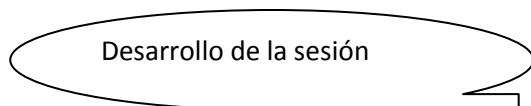


Nota: El siguiente contenido es elaborado por la docente María del Carmen Ossa Romero y es de su propiedad intelectual

1. LA CARTA COMERCIAL



1.1. Partes de la carta

Código: sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.

Lugar de origen y fecha de elaboración: se debe escribir la ciudad de origen del documento y la fecha de envío, en el siguiente orden: Medellín, 3 de mayo de 2010.

Datos del destinatario: estos datos constan de las siguientes líneas:

- **Denominación o título académico:** se escribe con mayúscula inicial y sin abreviar. Así: Señor, Señora, Doctor, Ingeniera, Abogada, Economista.
- **Nombre:** se escribe con mayúscula fija
- **Cargo:** se sugiere escribirlo con mayúscula inicial. Si este es muy largo, deberá distribuirse en dos renglones.
- **Organización (empresa):** se escribe con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, siglas o acrónimo. En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula inicial o sostenida, de acuerdo con el registro efectuado ante la entidad competente y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que pueda contener la razón social.
- **Dirección:** de acuerdo con el medio a través del cual se realice el envío de la comunicación, en este espacio se escribe la dirección de nomenclatura, el apartado, el fax o el correo electrónico. No se utilizan abreviaturas.
- Para designar el número en la dirección se recomienda dejar tres espacios entre la designación principal y la nomenclatura. Cuando la dirección contiene información complementaria como bloque, interior, apartamento, entre otros, para su designación se recomienda escribir la palabra completa.
- **Nombre del lugar de destino:** se identifica el lugar de destino, como ciudad, municipio u otros, por su nombre y se escribe el departamento separado por una coma. Aunque el destino de la carta sea el lugar de origen de la misma, es necesario escribir el nombre del lugar de destino. No se utilizan los términos: la ciudad o presente.

- **País:** si la carta va dirigida al exterior, se escribe el nombre del país en la misma interlínea libre del lugar de destino. (Ciudad o municipio)

Asunto: síntesis del tema de la carta, expresada con cuatro palabras máximo, sin negrilla y sin subrayar. Se omiten artículo, conjunciones o preposiciones, sin que se afecte el sentido. Ejemplo: Asunto: Reunión nacional Jefes de Mantenimiento.

Saludo: se utiliza precedido del título: para las damas, el nombre sencillo o compuesto, según aparece en el destinatario; para los caballeros, los apellidos. Si es breve y finaliza en dos puntos, se recomienda la despedida seguida de coma; si es extenso, se recomienda que la despedida termine en punto. Ejemplos: apreciado señor Botero García:

La despedida sería: Cordialmente, Respetuosamente, Atentamente.

Cuando el saludo hace parte inicial del texto se escribe a dos interlíneas libres después de asunto. Ejemplos: tenemos el gusto de saludarla, ingeniera Lucía, y de acuerdo con...

Con agrado lo saludamos, señor Suárez y le comunicamos...

Respetuosamente lo saludamos y confirmamos.

Con nuestro cordial saludo adjuntamos...

Texto: generalmente se escribe a espacio sencillo, dejando dos renglones entre párrafo y párrafo. Cuando el texto es muy corto, se puede aplicar el espacio y medio entre líneas. Además se debe:

- Tratar un solo tema por comunicación
- Redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa
- Usar tratamiento respetuoso y cortés
- Redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural
- Emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo
- Utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización
- Distribuir el texto de acuerdo con su extensión.
- Suprimir el gerundio al inicio de los párrafos

Frases recomendadas para iniciar los párrafos:

Párrafo de apertura: debe crear o despertar en la mente del lector el interés por el mensaje que transmite:

- Gracias por su interés en nuestros productos.
- Con mucho gusto adjuntamos el cheque N°. 9876655, por \$5.000.000. (cinco millones de pesos) a cargo del Banco de Colombia.
- Es grato informarle las bases para la aceptación de la solicitud.
- Gracias por su valiosa contribución.
- La informamos que la reunión fue cancelada.
- Lo felicitamos por...
- Ofrecemos disculpas por las dificultades que ha tenido...

Párrafo de cierre: con él se deja y mantiene el impacto favorable inicial. Debemos despertar y mantener la simpatía y confianza hacia el producto o servicio que ofrecemos:

- Acepte nuestros mejores deseos por sus éxitos y satisfacción personal
- Con gusto atenderemos sus próximos pedidos
- Esperamos fortalecer las buenas relaciones que han unido a nuestras empresas.
- Esperamos que sea de gran utilidad la información adjunta.
- Agradeceremos...
- Confiamos en obtener su colaboración.
- Pueden contar con nosotros en una próxima oportunidad.

Despedida: expresión de cortesía que se presenta en dos alternativas:

Despedidas breves seguidas de coma, de acuerdo con el saludo, y despedidas con frase de cortesía terminada en punto si el saludo es extenso. Por ejemplo: agradecemos su gentil colaboración, nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta antes de cuatro días. Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.

Remitente y firmas responsables: los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa de cuatro a cinco interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y el cargo se escribe en la siguiente línea, con mayúscula inicial sin centrar.

La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente.

Anexos: se detallan en el texto y al final de la comunicación. La palabra anexo o anexos, según el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos: a un espacio se enuncia la cantidad; entre paréntesis se relaciona el número de hojas, folios y el tipo de anexo, escritos en forma continua, horizontalmente y separados por coma. Ejemplos:

Anexo: uno (15 folios).

Anexos: dos (ochos folios y un CD- ROM).

Anexos: tres (10 folios, un cheque y un folleto).

Copia: se escribe a interlineado sencillo si va después de anexos. A un espacio de la palabra copia se relacionan los destinatarios alineados así:

Tratamiento de cortesía o título, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad se omite el nombre de la organización. Todo ello sin abreviar. Ejemplos:

Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS

Señor Carlos Salazar, Gerente Nacional, Textiles S.A.

Copia: Gerencia

Gestión Humana

Dirección Financiera

Copia: Señores Juan Díaz Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; César Arenas Vélez, Jefe de Producción

Identificación del transcriptor o redactor de las comunicaciones

A dos interlíneas libres del remitente o a una interlínea sencilla de anexos y copias se escribe el nombre y el apellido de las personas que participaron en la redacción, transcripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación, todos debidamente alineados. Si la persona que firma es la misma es la misma que redacta y transcribe o demás actividades, no se requiere su identificación.

Ejemplo: Redactor: Juan Carlos Gómez Mendieta

Transcriptor: Angélica María Duque Duque

Recomendaciones: es importante que las comunicaciones no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones o enmendaduras.

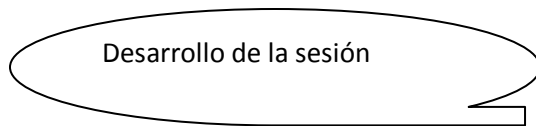
1.2. Bosquejo de la carta comercial

Márgenes: Superior e izquierda de tres a cuatro centímetros, derecha e inferior de dos a tres centímetros

	Membrete o razón social de la empresa
(2-3 enter) Consecutivo	
(2-3 enter) Ciudad y fecha (4 a 6 enter)	
Tratamiento Nombre del destinatario Cargo Nombre de la empresa Dirección o apartado Ciudad	
(2 enter) Asunto: (2-3 enter) Saludo: (2-3 enter)	
Texto: Párrafo de apertura	_____
(2 enter)	_____.
Párrafo de desarrollo:	_____
(2 enter)	_____.
Párrafo de cierre:	_____
(2 enter)	_____.
(2 enter) Despedida,	
(4 a 6 enter) Remitente Cargo (2 enter) Anexo: (2 enter) Copia: Tratamiento, nombre y cargo (2 enter) Redactor y transcriptor	

1.3. Planeamiento de la carta comercial

1. Concepción u objetivo
2. Recolección de datos
3. Bosquejo de ideas
4. Borrador
5. Autocrítica del borrador (Corrección)
6. Borrador mejorado



Cuando se prepara una carta, el plan anticipado es de gran ayuda. Una carta no se improvisa; es la combinación de la experiencia personal, el conocimiento del idioma y un plan cuidadoso.

Siga minuciosamente estos pasos; al hacerlo, esta técnica se transformará muy pronto en un hábito:

1. Objetivo o concepción de la idea (asunto)
 2. Recolección de datos
 3. Bosquejo de ideas
 4. Borrador
 5. Autocrítica del borrador
 6. Borrador mejorado
1. **Objetivo:** es la etapa en la cual se siente la necesidad de escribir una carta. Por lo general aparecen una serie de ideas que es preciso ordenar.
 2. **Recolección de datos:** consiste en reunir toda la información que sea necesaria para elaborar el mensaje. Por ejemplo, para una carta de pedido, los datos serán: términos de pago, número de póliza, precios, catálogos, fecha de entrega y otros.
 3. **Bosquejo de ideas:** recuerde que la integridad está fundamentada en dos factores: **todos los datos y todas las ideas**. Un párrafo debe desarrollar una sola idea.

Ejemplos:

- Gracias por el pedido
- Información sobre un proyecto
- Gracias por el envío del catálogo
- Descripción de libros y revistas
- Solicitud o envío de información
- Ofrecimiento libros y revistas
- Ofrecimiento servicios

- Agradecimiento
- Envío de nuevo catálogo o línea de productos

4. **Borrador:** al redactar el borrador, tenga en cuenta:

- Las características vitales y complementarias
- Estructura gramatical, ortografía y puntuación
- El buen gusto: la carta ideal es la que se compone de tres o cuatro párrafos.
- Relaciones humanas: se debe emplear el lenguaje motivador, positivo y moderno.

5. **Autocrítica del borrador:** permite mejorar la calidad; ésta se logra mediante una buena revisión, para la cual se recomienda formular las siguientes preguntas: ¿Es mi carta clara, completa, cordial, coherente, correcta, breve, moderna, positiva, motivadora, natural, discreta y veraz? ¿Ganará buena voluntad?

6. **Borrador mejorado:** con base en el borrador corregido, se prepara el producto final, pero siempre será susceptible de mejorarse más.

1.4 Redacción de párrafos

- a. Apertura
- b. Desarrollo
- c. Cierre

Desarrollo de la sesión

En redacción empresarial, el estilo consiste en usar la técnica adecuada para exponer las ideas con claridad y precisión; es el orden y la forma como se presentan las ideas, el giro de las frases y el uso apropiado de las palabras. En resumen, estilo es el dominio de la técnica de la redacción comercial.

Aplique las siguientes recomendaciones en la redacción de párrafos.

1. Trate una idea en cada párrafo.
2. Escriba oraciones cortas.
3. Dé al tema un orden estructural y lógico.
4. Imprima acción a las frases. Prefiera la voz activa a la voz pasiva.
5. Use palabras de fácil comprensión. Evite el uso de palabras rebuscadas e incomprensibles. Entre dos sinónimos escoja el más conocido y el más

11. No use palabras extranjeras. Su uso se justifica solamente cuando en español carecemos de términos equivalentes.
12. Dé unidad a lo escrito. Evite cambios de tono, de perspectiva. Una el principio de una oración, con el final de la anterior. Use con propiedad las conjunciones y preposiciones indispensables para lograr cohesión y claridad.

- 6. Dé signo positivo al mensaje. Proyecte las ideas que representan interés para el destinatario.
- 7. Sea agradable. Disfrute de sus mensajes no sólo porque los encuentra interesantes, sino por el tono amable y cálido que llevan.
- 8. Emplee lenguaje de actualidad. Use palabras modernas.
- 9. No abuse de la puntuación. Un mensaje con puntuación correcta evita interpretaciones ambiguas.
- 10. No use abreviaturas. Indica falta de cortesía, de tiempo. Pues de cada 100 lectores, 30 no entienden el significado de las abreviaturas comerciales.

- 14. Cuide la presentación del mensaje. El contenido debe ser atractivo. Use las técnicas de presentación según la norma del Icontec.
- 15. No inicie un párrafo con gerundios, ni con adverbios terminados en mente.

Párrafo de apertura	Complacidos le informamos que la Constructora Ramón H Coninsa y su equipo de arquitectos, es responsable del proyecto de construcción del edificio Los Álamos. Sus oficinas están en la carrera 43A 34-89.
Párrafo de desarrollo	Este edificio tendrá oficinas y locales comerciales. Sus áreas están entre los 60 y 120 metros cuadrados. Para mayor información puede acercarse a nuestra sala de ventas ubicada en el sitio de construcción del edificio.
Párrafo de cierre	Será muy grato atender sus inquietudes.

