

# **Texto Administrativo**

Son aquellos destinados a los múltiples trámites relacionados con la dirección o el gobierno de las cosas públicas (municipios, ámbitos gubernamentales, etc.) Son generalmente "burocráticos", de carácter oficial, pues responden las leyes o reglamentos emanados de instituciones públicas. Los textos en el ámbito privado toman protocolos públicos y los replican en mayor o menor medida.

# **En términos generales...**

El texto administrativo tiene como objetivo informar acerca de un estado de cosas o inferir acerca del mismo.

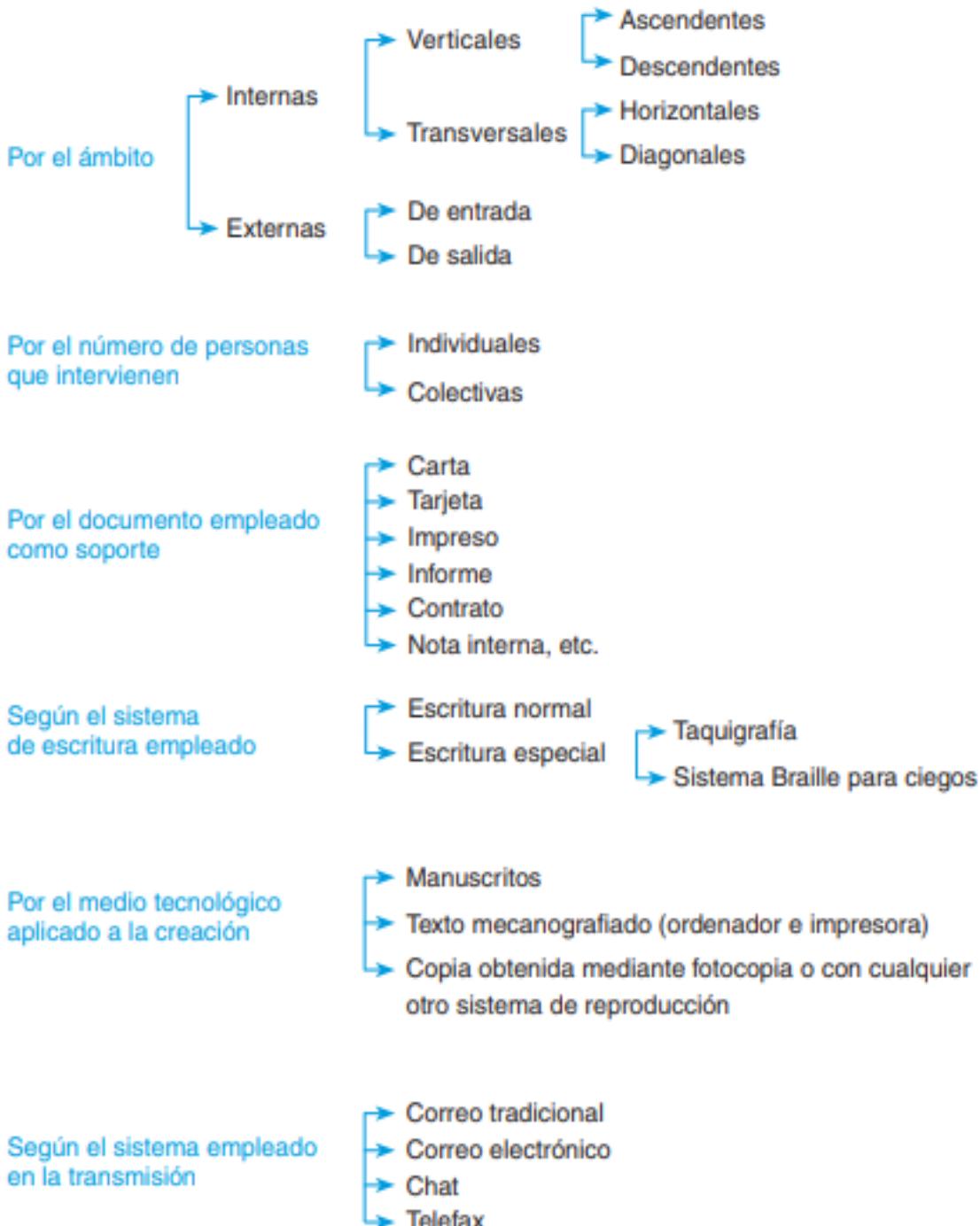
También, puede tener como meta llevar a cabo una solicitud, reclamar o darle un marco legal a determinada situación.

- **IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA**
- **VENTAJAS.** Proporciona registros, referencias y defensas legales, se puede preparar con cuidado y se dirige a auditorio numeroso
- **DESVENTAJAS.** Ser mal explotada por redactores ineficiente, no provocar retroalimentación inmediata y ser demasiado extensos o utilizar gramática deficiente

|  |  |
|--|--|
| <b>La escritura necesita del lenguaje hablado</b>    | La escritura surgió en una etapa del desarrollo cultural humano posterior a la aparición de la palabra como medio de expresión. Podemos asegurar que nació por la necesidad de plasmar en soporte físico las ideas, buscando la permanencia.   |
| <b>Es una comunicación diferida</b>                  | No es necesario que el emisor esté presente en el momento de la recepción del mensaje, esta circunstancia priva al lenguaje escrito de muchos de los recursos expresivos de que goza el oral y hace que sea más difícil expresar una idea o describir un objeto con la escritura como único recurso. Otra de sus peculiaridades es que no permiten la retroalimentación inmediata. |
| <b>Hay que «elaborar» el mensaje</b>                 | Es necesario pensar sobre el contenido y la forma del mensaje para que se entienda bien. A este proceso podemos dedicar tanto tiempo como queramos, interrumpirlo y volver a retomarlo, corregirlo, modificarlo, o añadir nuevos elementos. Estas son sus ventajas respecto al mensaje verbal.   |
| <b>Permite la comunicación múltiple y simultánea</b> | El mismo texto se puede enviar a muchas personas a la vez, aun estando en lugares diferentes, y distantes unas de otras.   |
| <b>El mensaje es más impersonal</b>                  | Solo los manuscritos conservan elementos personales que ayudan a identificar al emisor. Un escrito obtenido por medios mecánicos (impresora, imprenta, etc.) tiene un carácter menos personal que la comunicación verbal.  |
| <b>Permanencia</b>                                   | Los mensajes escritos perduran mientras existen los soportes que los contienen. Esa es otra de las razones para que pongamos cuidado al escribir.  |

## Características del mensaje escrito

# En Resumen



o v) g - o - , - b ay  
an, - e - o - r - o - b  
de a a, i - o - e - u - u  
h / r - l - o - r - d - s - g  
i - n - o - ). g ( t - b -  
v - c - o - t - g - p - r -  
d - o - o - s - y - b - m -  
o - m - - t - l - h - o -

4. Gancho o; letras r, rr y l: La marca de la rr casi nunca se necesita.

| O | R | RR | L |
|---|---|----|---|
| o | r | r  | l |

|     |   |       |    |        |    |
|-----|---|-------|----|--------|----|
| lo  | o | mar   | e  | letra  | ao |
| le  | o | sol   | a  | sola   | aa |
| tal | l | zorra | oo | madera | ee |
| mal | e | rara  | eo | flotan | ed |

# Taquigrafía

# **Estilos de redacción:**

La comunicación escrita es tan importante para la empresa, que gran parte del tiempo empleado en tareas de administración se dedica a su elaboración, registro y manejo.

No existe un estilo de redacción fijo o estándar, pero sí ciertas condiciones que deben tenerse presentes al redactar los escritos comerciales:

Las comunicaciones escritas en el ámbito empresarial no persiguen la belleza de la forma literaria, sino la efectividad (vender, comprar, agradecer, reclamar, presentar, informar, promocionar, etc.), aunque no por eso han de ser aburridas.

# Herramientas para la edición y corrección de textos

En cuanto a la forma de presentación de las comunicaciones escritas en la empresa, predominan los textos impresos, pues los manuscritos se reservan para documentos internos poco formales o, de manera excepcional, para algunas comunicaciones externas a las que se quiere dar un carácter cercano, personal y con cierta familiaridad.

Ordenadores, impresoras, así como el software específico para escritura, los llamados **procesadores de textos**, son herramientas de uso generalizado, debido a las múltiples ventajas de rapidez, precisión y calidad que ofrecen; pues además de *borrar, copiar, pegar, mover*, etc., disponen de diccionarios y correctores que, integrados en estos programas de escritura, nos permiten efectuar revisiones y modificaciones en varios idiomas. Asimismo suelen disponer de utilidades como la traducción y la búsqueda de sinónimos, que usados de manera correcta ayudan a conseguir óptimos resultados.

## PASOS PREVIOS

- a) Recopilar información
- b) Determinar el objetivo
- c) Documentarse sobre el destinatario
- d) Definir los puntos a tratar
- e) Depurar y organizar ideas

## REDACCIÓN

## REVISIÓN

Elaboración del documento definitivo

Fases en el proceso de elaboración de una carta

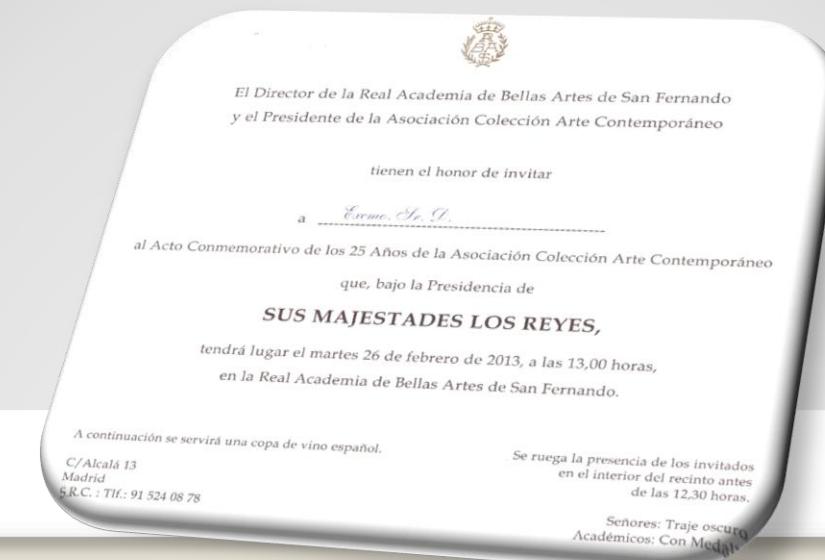
# **Ceremonial Escrito**

CUANDO NOS COMUNICAMOS DE FORMA NO ORAL  
pero debemos tener en cuenta ciertas reglas...

# Ceremonial Escrito



Trata sobre las normas de redacción que deben observarse al confeccionar notas, esquelas, invitaciones, etc.



Parte fundamental de los aspectos protocolarios puesto que permite establecer cierta uniformidad de criterios para la redacción de escritos y documentos pertenecientes al ámbito de la Administración Pública Nacional y diplomático.



A su vez, las normas y reglas que se aplican en el campo oficial y público, pueden ser implementadas en el **sector privado**

y más específicamente en al ámbito de Relaciones Públicas de una empresa o para la organización de cierto tipo de eventos, siempre que sea menos estricta y rigurosa.



## **se divide en tres grandes secciones:**

**Oficial:** Se rige por normas emanadas del decreto 333/83 que es dictado por Presidencia de la Nación.

**Empresario:** Se aplican normas pertenecientes al ámbito oficial pero de manera más sencilla y simple.

**Social:** Las reglas de la correspondencia social son estrictas en lo que hace a la diagramación, en tanto que si nos referimos a las normas de tratamientos y redacción se consideran menos protocolares.

**Conservar una buena estética unida a la sobriedad en lo referente a los materiales, papelería e impresión a utilizar, procurando la mejor calidad posible, ya que es la imagen de una empresa, corporación, entidad, institución, o inclusive de una persona dada.**



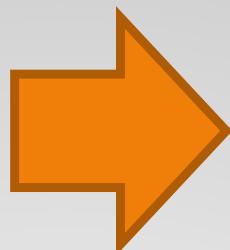
Es una guía de suma importancia para redactar todo tipo de correspondencia protocolar.

Se implementan normas usadas por la Dirección General de Ceremonial de la Presidencia de La Nación, que es el organismo y autoridad competente en la materia.

**Decreto 333/83:**

- De ser dirigidas a autoridades extrajeras deberán ser escritas en español pudiendo agregarse una traducción certificada por traductor público.
- Ley de traducción pública:  
[www.traductores.org/2035](http://www.traductores.org/2035)

Por ser un decreto antiguo en algunas cuestiones quedó obsoleto y en otras nó



Con la utilización de la Internet casi no se estaría utilizando salvo excepciones

# Fórmulas de cortesía

| PERSONA  | ENCABEZAMIENTO                           | TEXTO                            | SALUDO FINAL                     |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Presidente de la nación</b>   | Señor presidente de la nación            | Señor presidente, 1er magistrado | Dios guarde al señor presidente. |
| <b>Presidente de:<br/>-corte suprema de justicia.<br/>Honor. Cámara de diputados.<br/>-honorable senado nacional</b> | Señor presidente de                      | Señor presidente                 | Dios guarde al señor presidente  |
| <b>Ministros y secretarios</b>   | Señor ministro<br>Señor secretario       | Usted                            | Saludo a usted atte.             |
| <b>Miembro del poder judicial</b>  | Señor juez de la corte de justicia       | usted                            | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Miembros del poder legislativo</b>  | Señor senador o señor                    | Usted                            | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Procurador Gral. de la nación</b>   | Señor procurador Gral. de la nación      | usted                            | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Demás jueces poder judicial</b>   | Señor juez                               | usted                            | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Embajadores extranjeros</b>   | Señor embajador                          | Usted embajador                  | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Gobernadores y demás funcionarios provinciales</b>  | Señor gobernador<br>Señor ministro, etc. | Usted                            | Saludo a usted atentamente       |
| <b>Intendente</b>  | Señor intendente                         | Usted                            | Saludo a usted atentamente       |

## RELIGIOSO

Papa: “Su Santidad” (S.S.) / “Santo Padre”.

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>CARDENALES</b>                  | Su excelencia Máxima        |
| <b>Nuncio, Arzobispo y obispos</b> | Su excelencia reverendísima |
| <b>Internuncios</b>                | su excelencia               |
| <b>Auditores</b>                   | Su santidad                 |

## FUERZAS ARMADAS

- Señor+ título profesional o grado.
- Palabra don o su abreviatura

# **Formas de comunicación escrita**

- Nota o carta personal
- Tarjetas personales o de visita
- Esquelas
- Saluda
- Invitaciones

# Nota o carta personal

Destinatario

Encabezado y saludo inicial

Logo

Lugar y Fecha

Cuerpo de la Carta

Datos del Emisor

The diagram illustrates the structure of a personal note (Nota o carta personal) with the following components:

- Destinatario:** (Recipient) - Points to the blank area where the recipient's name would be written.
- Encabezado y saludo inicial:** (Header and initial greeting) - Points to the section containing the logo, government name, date, and the beginning of the body text.
- Logo:** (Logo) - Points to the coat of arms of the Province of Córdoba.
- Lugar y Fecha:** (Place and Date) - Points to the date "Córdoba, 8 de Enero de 2002."
- Cuerpo de la Carta:** (Body of the Letter) - Points to the main text block.
- Datos del Emisor:** (Sender's Data) - Points to the signature and title at the bottom.

*Gobierno de la Provincia de Córdoba*

Córdoba, 8 de Enero de 2002.

S / D

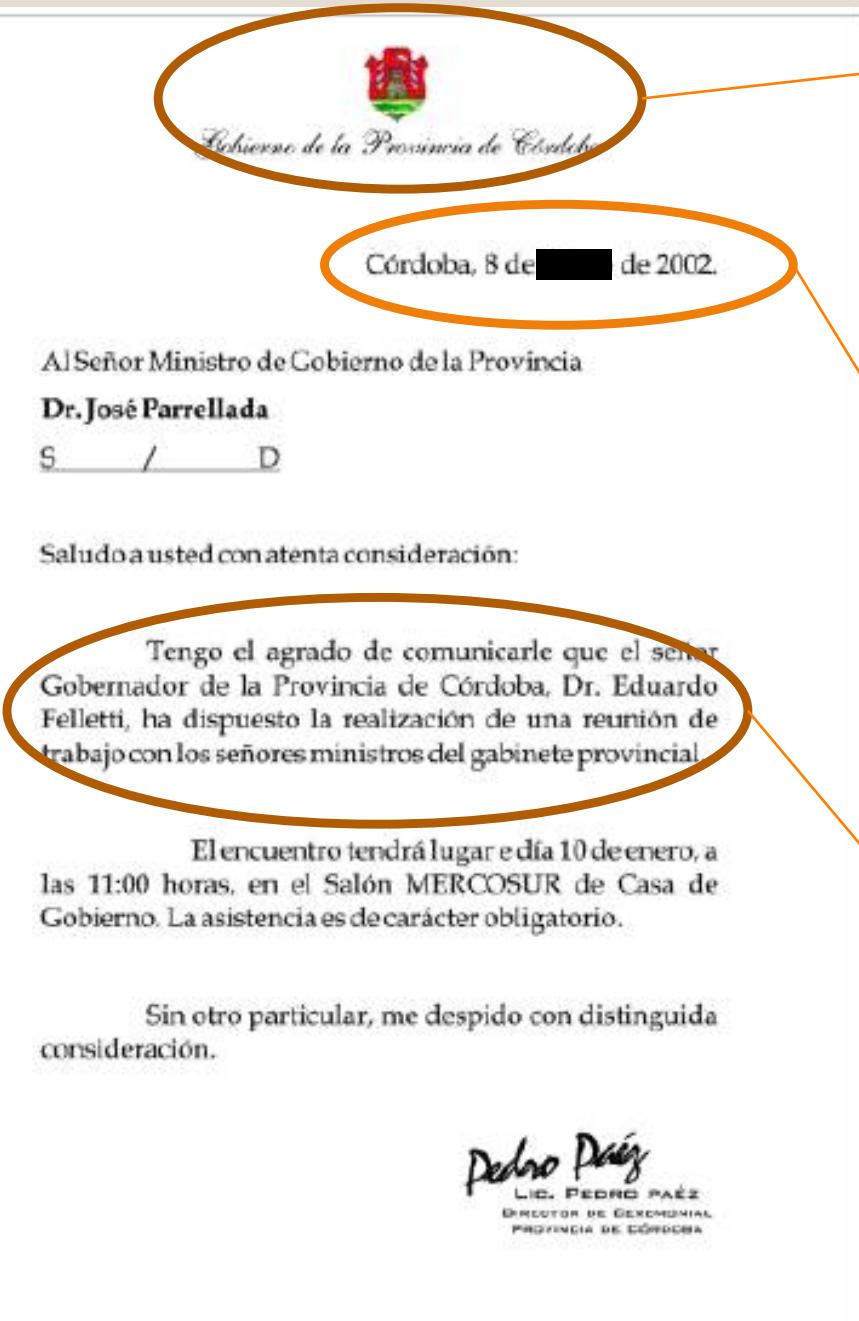
Saludo a usted con atenta consideración:

Tengo el agrado de comunicarle que el señor Gobernador de la Provincia de Córdoba, Dr. Eduardo Felletti, ha dispuesto la realización de una reunión de trabajo con los señores ministros del gabinete provincial.

El encuentro tendrá lugar el día 10 de enero, a las 11:00 horas, en el Salón MERCOSUR de Casa de Gobierno. La asistencia es de carácter obligatorio.

Sin otro particular, me despido con distinguida consideración.

Pedro Paéz  
LIC. PEDRO PAÉZ  
DIRECTOR DE GESTIÓN  
PROVINCIA DE CÓRDOBA



El membrete, logo o escudo en la parte superior izquierda, pero a veces puede ir la parte superior central de la hoja.

La fecha se escribe en la parte superior derecha a dos interlíneas de donde termina el logo correspondiente, en caso de que el mismo se ubique en el centro. Si se localiza sobre el margen izquierdo, la fecha se indica a la altura de la última línea del logo. Se escribe la localidad seguido de una coma, número de día, mes (en minúscula) y año.

A dos interlíneas de la fórmula de introducción se comienza a redactar el texto.

- Las cantidades deben ser escritas primero en letras y luego en números colocados entre paréntesis



Gobierno de la Provincia de Córdoba

Córdoba, 8 de Enero de 2002.

Al Señor Ministro de Gobierno de la Provincia

**Dr. José Parrellada**

S / D

**Saludo a usted con atenta consideración:**

Tengo el agrado de comunicarle que el señor Gobernador de la Provincia de Córdoba, Dr. Eduardo Felletti, ha dispuesto la realización de una reunión de trabajo con los señores ministros del gabinete provincial.

El encuentro tendrá lugar el día 10 de enero, a las 11:00 horas, en el Salón MERCOSUR de Casa de Gobierno. La asistencia es de carácter obligatorio.

**Sin otro particular, me despido con distinguida consideración.**

LIC. PEDRO PAÉZ  
DIRECTOR DE CEREMONIAL  
PROVINCIA DE CÓRDOBA

Para iniciar texto...se usa..."me dirijo a usted" saludo a usted"  
"por disposición de..."y para el saludo..."saluda a usted atentamente"

Los párrafos y frases deben comenzar con mayúscula, como también nombres propios, títulos y cargos, apodos, nombres de instituciones, empresas, dependencias oficiales, entidades, etc. Pero los tratados, protocolos y convenciones con mayúscula solo la primera palabra

La firma la misma siempre se aclara. El nombre y apellido se escribe en la primera línea, en tanto que el cargo se especifica en la segunda. La firma se coloca en la parte inferior derecha.



Gobierno de la Provincia de Córdoba

Córdoba, 8 de Enero de 2002.

S / D

Saludo a usted con atenta consideración:

Tengo el agrado de comunicarle que el señor Gobernador de la Provincia de Córdoba, Dr. Eduardo Felletti, ha dispuesto la realización de una reunión de trabajo con los señores ministros del gabinete provincial.

El encuentro tendrá lugar el día 10 de enero, a las 11:00 horas, en el Salón MERCOSUR de Casa de Gobierno. La asistencia es de carácter obligatorio.

Sin otro particular, me despido con distinguida consideración.

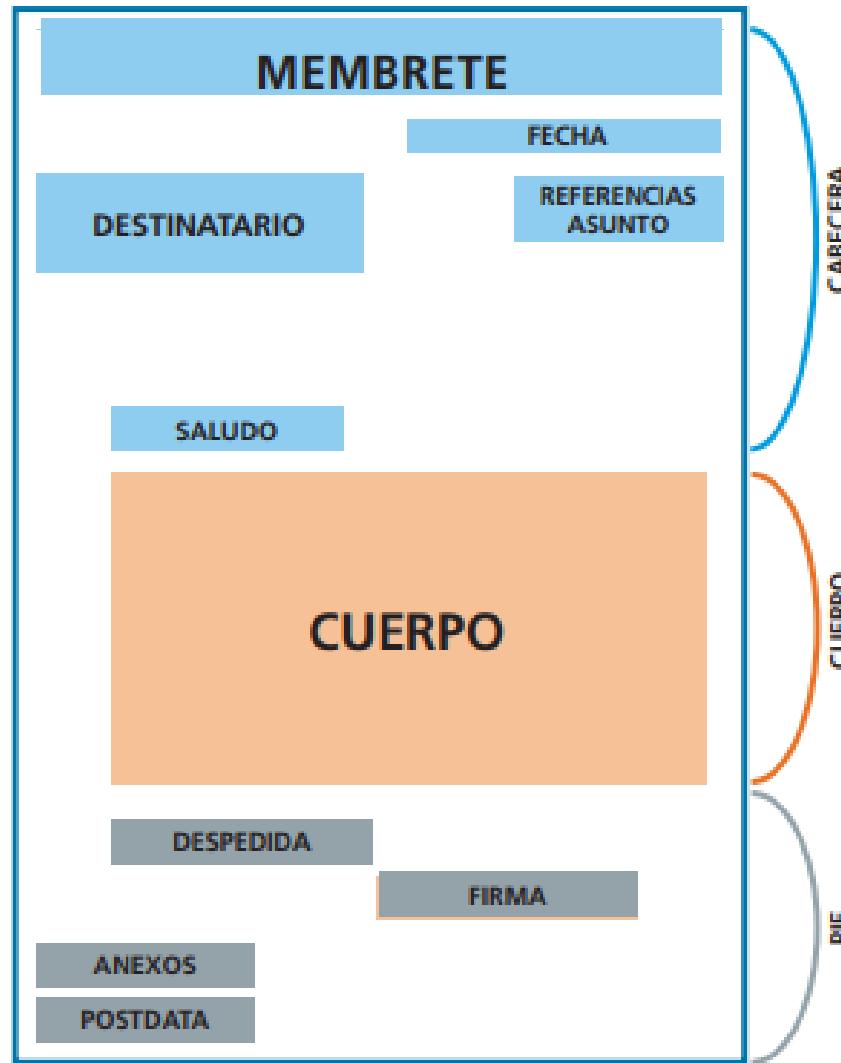
LIC. PEDRO PAÉZ  
DIRECTOR DE GERENCIAL  
PROVINCIA DE CÓRDOBA

- En mayúscula el nombre del cargo y del organismo al que se dirige la nota.
- La línea siguiente título con la palabra don luego nombre y apellido del funcionario.
- En línea siguiente “ su despacho” s...../.....D

- **Tratamiento** (Señor, Su Excelencia)
- **Cargo** (Ministro de Economía, Embajador de...)
- **Título Académico** (Doctor, Ingeniero, Don, Doña)
- **Nombre y Apellido**
- **Formula de cierre** (S/D, Presente o Ciudad)

Los nombre y apellidos deben ser escritos en mayúscula y en el orden natural.  
(nombre primero y apellido después)

## PARTES DE LA CARTA



## INTRODUCCIÓN

## EXPOSICIÓN

## CONCLUSIÓN

### (Saludo)

Estimado cliente:

### (Introducción al tema)

Hemos recibido su pedido núm. 17 de fecha 20 de octubre, y lamentamos no poder enviarle los aparatos AIRHARD antes de diez días como es su deseo.

### (Desarrollo de los argumentos)

Como usted conocerá, en Italia se vienen sucediendo una serie de huelgas de transporte, y es allí donde compramos la pieza AF-300 que empleamos en la fabricación del AIRHARD. Como consecuencia, estamos sufriendo graves retrasos en los suministros y esto afecta a nuestro propio ritmo productivo; hasta tal punto, que en este momento no disponemos en almacén de ninguno de los aparatos citados.

### (Conclusión)

Pensamos que en un plazo de veinte días (máximo un mes) podremos atender su pedido. Tenga la seguridad de que se lo enviaremos en cuanto nos sea posible.

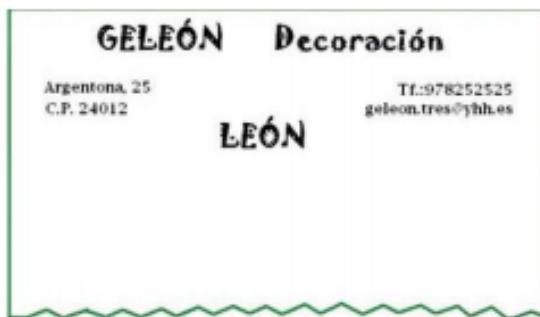
Lamentamos las molestias que este retraso pueda ocasionarle y agradecemos una vez más su comprensión.

### (Despedida)

Reciba un cordial saludo.

## Situación de partida

Andrea se presenta a unas pruebas de selección en la empresa Geleón Decoración, para un trabajo como administrativa. Uno de los ejercicios consiste en escribir una carta comercial. Le entregan una hoja con el membrete de la empresa:



Y en otra hoja aparte los siguientes datos:

- La carta a escribir es para Muebles Paster, de la calle Barranco de la Servera, 25, en Monzón (Huesca), con teléfono 97 456 12 34 y fax 97 456 12 30.
- Se envía a la atención de Mónica Paster, directora comercial.
- La fecha en que se escribe es el 25/01/2020.
- La firmará el jefe de compras Beltrán Risco.
- El motivo es hacer un pedido (el n.º 27, cuya nota de pedido acompaña a la propia carta).
- La referencia de Geleón que debe constar en su carta está compuesta de las iniciales de la persona que la escribe (Andrea Domus, en este caso) y el código P12, separados ambos por una barra.
- En el cuerpo de la carta tendrá que hacer un resumen de los puntos que debe desarrollar:
- Solicitar una serie de artículos (se le facilita el detalle).
- Solicitar un descuento especial por ser un buen cliente.
- Pedir información sobre los muebles de la serie «Versalles Nova» y las tarifas de precios correspondientes.

La prueba consiste en redactar el documento a partir de la información que le han facilitado y elaborar la carta con la ayuda de un procesador de textos, imprimirla e introducirla en el sobre.

Andrea no sabe bien cómo empezar la carta, ni qué hacer con todos esos datos que tiene en la mano.

Tampoco está muy segura de cómo debe ser la presentación del documento. Tiene que estar bien redactado; sin faltas ni incorrecciones; y bien presentado, eso sí que lo recuerda. Pero no sabe cómo se concreta esa buena presencia de la carta. ¿A qué altura debe empezar a escribir? ¿Qué anchura guardarán los márgenes? ¿Qué tipo de letra empleará? ¿Qué color de tinta?, etc.

Una de las cosas que más inseguridad le produce es el saludo.

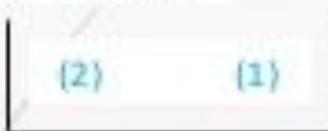
¿A quién debe dirigirse, a la empresa o a la señora directora comercial? Andrea sabe que el criterio que adopte deberá mantenerlo en todo el documento, incluso en la despedida, por eso le cuesta tanto decidir cómo empezar.

1. ¿Qué son las referencias y el asunto y en qué lugar de la carta aparecen?
2. ¿Dónde y cómo se escribe la fecha en la carta?
3. ¿Existe alguna norma o pauta que indique cómo se deben reflejar los datos del destinatario?
4. ¿Cómo es el tono de la redacción comercial?
5. ¿Tiene alguna importancia el orden de exposición que se adopte?

Te animás a realizar una carta con este croquis y con la información del pdf?

En caso de que deba figurar más de una firma el orden según importancia de la persona es el siguiente (el número 1 indica la mayor jerarquía):

- SON 2



- SON 3

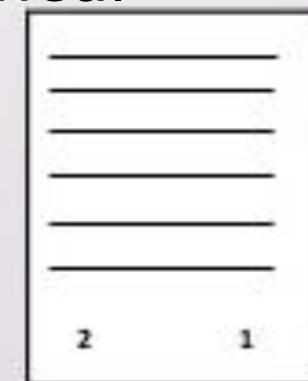
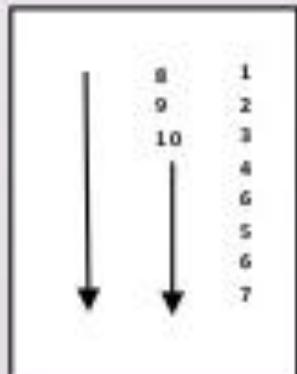


- SON 4



Deben contar con sello y aclaración de cada uno. Dependiendo del tipo de documento se firma de otras maneras

En pergaminos se firma en forma lineal



# COMUNICACIÓN ESCRITA

## REQUISITOS

- 1) Claridad de objetivos
- 2) Entender al destinatario
- 3) Claridad conceptual
- 4) Cuidar las formas.
- 5) Amabilidad
- 6) Evitar automatismos
- 7) Corrección gramatical
- 8) Actualización idiomática.
- 9) Proceso estructural correcto (intro, cuerpo, epílogo)

## APARIENCIA

- 1) Elección correcta de las materias.
- 2) Distribución correcta del texto
- 3) Elección de la tipografía adecuada
- 4) Elección de la tinta adecuada.
- 5) Cuidado con la sistematización.
- 6) Evitar automatismos
- 7) Corrección gramatical
- 8) Actualización idiomática.
- 9) Proceso estructural correcto (intro, cuerpo, epílogo)

- El membrete o logo se puede imprimir en color azul, negro o gris.
- Si hay varias hojas sólo la primera lleva el logo, las siguientes son lisas del mismo color. La carta o nota se escribe de un solo lado del papel a computadora. También se admite a máquina o incluso a mano cuando es una carta muy personal que no requiere un grado extremo de formalidad.