



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Módulo 5

1. Ceremonial escrito

Es el conjunto de normas de redacción que deben observarse a la hora de confeccionar notas, esquelas, memorandos e invitaciones.

- ✓ Oficial
- ✓ Empresario
- ✓ Social

Ceremonial oficial

El Ceremonial oficial está regulado por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 333 del 12/02/1985 donde se regula la normativa escrita en cuanto al tipo de papel, formato de correspondencia, impresión de sellos y tratamientos a las autoridades.

Algunos de los formatos de correspondencia más utilizados en el ámbito oficial son:

- Mensaje: nota que el Poder Ejecutivo remite al Congreso de la Nación mediante la cual detalla los pormenores que inducen a proponer la sanción de un proyecto de ley, solicitar el acuerdo necesario para concretar la designación de determinados funcionarios, vetar total o parcialmente una ley ya sancionada, pedir la devolución de mensajes remitidos con anterioridad o realizar cualquier otro tipo de comunicación o requerimiento.
- Proyecto de ley: proposición escrita que en caso de ser sancionado por el Congreso constituirá el texto completo de la ley.
- Proyecto de decreto: Propuesta de una decisión a adoptar por el Poder Ejecutivo
- Resolución: medida que dictan los ministros, secretarios de los Ministerios o de la Presidencia u otras autoridades facultadas para eso, hasta niveles de gerentes
- Resolución conjunta: acto que suscriben como mínimo dos autoridades de la resolución y que tiende a resolver cuestiones inherentes a distintas esferas de la Administración Pública Nacional.
- Disposición: decisión emanada de una autoridad administrativa no superior sobre cuestiones o asuntos de su competencia.
- Nota: comunicación escrita referente a asuntos del servicio que se dirige de persona a persona.
 - Nota múltiple: nota que se confecciona en varios ejemplares de un mismo tenor y que se dirige a varios destinatarios.

- Circular: nota que se confecciona en varios ejemplares de un mismo tenor y que se dirige a diversos destinatarios a través de la cual se comunica una directiva de la autoridad facultada para impartirla y que tendrá vigencia prolongada o por tiempo indeterminado.
- Informe: dato u opinión fundados que se da sobre un asunto determinado y que se dirige de dependencia a dependencia.
- Dictamen: opinión que emite un órgano de consulta, basada en las normas jurídicas de aplicación y en la jurisprudencia o antecedentes que pudieran existir y que tiende a orientar a la autoridad que debe resolver el caso.
- Memorándum: escrito de uso interno que se cursa a una autoridad determinada, comunicándole una situación especial o exponiendo elementos de juicio referentes a un asunto en trámite, que le servirán de ayuda memoria para encarar la solución del caso, de persona a persona.
- Parte: comunicación sintética que se efectúa a diario o periódicamente, para informar sobre un asunto determinado, de persona a persona.
- Providencia: escrito que resuelve cuestiones de trámite o peticiones accidentales.
- Despacho telegráfico, radiotelegráfico, etc.: nombre de las notas que se cursan por esos medios.
- Expediente: conjunto de documentos o actuaciones administrativas, originados a solicitud de parte interesada a efectos de lograr los elementos de juicio necesarios para arribar a conclusiones que darán sustento a la resolución definitiva.

Los nombres de las personas se escribirán completos, en mayúsculas, y en su orden natural.

- Apellidos
- Títulos
- Nombres de organismos, instituciones, países

La redacción deberá ser clara, concisa y en castellano, cuidando la ortografía y los estilos gramaticales, sin utilizar preámbulos innecesarios o expresiones que no refieran al objeto de la comunicación

Los datos de los destinatarios se indicarán en mayúsculas en el siguiente orden:

- Tratamiento
- Nombre del cargo y organismo al que va dirigida la nota
- Título profesional o el grado o la palabra "Don" o su abreviatura y el nombre y apellido del funcionario

La iniciación se indicará con un "Me dirijo a usted..."

Para el saludo final bastará con un "Saludo a usted atentamente"

Fórmulas usuales de cortesía

Personas	Encabezamiento	Texto
Presidente de la Nación	Señor Presidente de la Nación	Señor Presidente/1er. Magistrado
Presidente de la Corte Suprema de Justicia/del Honorable Senado de la Nación/ de la Honorable Cámara de Diputados	Señor Presidente de...	Señor Presidente
Ministros	Señor Ministro	Usted
Embajadores extranjeros	Señor Embajador	V.E.

- Cardenales: S. Emia.
- Nuncios, Arzobispos y Obispos: S. E. Rvdma.
- Internuncios: S. E.
- Auditores: S. Sa.

A los miembros de las FF.AA. se los tratará por su rango, anteponiendo la palabra señor y al nombre el título profesional o grado, si lo tuviera, y la palabra "Don" o su abreviatura.

CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida

Ceremonial empresario

Es vital contar con papelería diseñada especialmente:

- Papelería comercial
- Tarjetas comerciales con y sin dirección
- Tarjetas sociales
- Tarjetas invitación
- Tarjetas de respuesta
- Tarjetones
- Tarjetas para saludos de fin de año
- Papel carta
- Papel esquela
- Sobres

Tarjetas

- Personal, solo se escribe nombres y apellidos completos, en una línea, en el centro de la tarjeta. Suele ser más pequeña que la comercial. No se indican direcciones, teléfonos ni títulos.
- Empresarial: se imprime el logotipo de la empresa, el nombre de la persona, debajo de éste el puesto o cargo, la dirección en el extremo inferior izquierdo y teléfono en el extremo inferior derecho

Esquela

Es una carta breve en la que dan citas, se hacen invitaciones, comunicados, agradecimientos o se presentan condolencias. Se utiliza un papel más corto que el de carta y del mismo ancho. Puede ser la mitad de una hoja A4.

Es una forma de comunicación menos formal y más personal. El nombre con el cargo y logotipo de la empresa se colocarán en la parte superior del papel en el ángulo izquierdo o en el centro. Se comienza con la firma, sigue el texto y se termina con el lugar, fecha y datos de la persona a quien la dirigimos en el ángulo inferior derecho.

Si se redacta en 1º persona el uso de papel será vertical y si se redacta en 3º persona se utilizará en sentido horizontal.

- Las esquelas de agradecimiento por un regalo deberán ser escritas inmediatamente después de haberlo recibido y deberá indicar:
 - El placer que nos causó el regalo
 - Agradecer la generosidad de la persona
 - Describir el regalo
 - Elogiar las cualidades del mismo

- Las esquelas después de una recepción o una invitación podrán:
 - Hacerle saber lo bien que la pasamos
 - Elogiar todo en general y algún punto en particular como por ejemplo el grupo de invitados
- Las esquelas de condolencia se envían para manifestar sentimientos de dolor a los familiares de algún conocido o amigo que ha fallecido.

Actualmente no son muy utilizadas salvo empresas de características muy formales

Telegrama

En general solo se envían para condolencias cuando por diversos motivos no se puede asistir

Invitación

La comunicación por la cual se solicita a una persona, o una entidad que acuda a cierto evento de cualquier

Existen tres tipos de invitaciones:

- Una utilizada para acontecimientos importantes que será impresa especialmente para esa ocasión, la empleada habitualmente para los eventos sociales y corporativos.
- Otra, que contará con todos los datos de la convocatoria pero dejará un espacio libre, luego de "Tiene el agrado de invitar a.." para colocar el nombre de la persona invitada en forma manuscrita. Se denomina invitación protocolar o personalizada
- Y finalmente una que tendrá el espacio para escribir el nombre del invitado, otro espacio para indicar el motivo de la convocatoria, y otro para la fecha y hora. La dirección se coloca en el ángulo inferior izquierdo. La denominamos pre – impresa

- ✓ Las medidas habituales son de 17 a 18 cm de ancho por 13 cm de alto pero estas dimensiones se aplican generalmente a las protocolares ya que las corporativas adoptarán sus medidas en función de la creatividad de su diseño.
- ✓ Las siglas R.S.V.P. derivada de la expresión Répondez s'il vous plaît o S.R.C., Se Ruega Contestar, se colocan en el ángulo inferior derecho, junto al número de teléfono.
- ✓ Si las invitaciones se hubieran realizado telefónicamente con la correspondiente confirmación, se cruza R.S.V.P. y el número de teléfono, escribiendo "p.m." pour memoire. El protocolo indica que la respuesta a la invitación se deberá enviar dentro de las cuarenta y ocho horas de recibida.
- ✓ En general el tiempo de envío es de siete días hábiles, como mínimo, y quince días, como máximo. Si dentro de los invitados hubiera alguna personalidad que consideramos posee una agenda muy compleja, se podrá enviar con treinta días de antelación.
- ✓ Nunca se debe escribir la palabra "horas", ni su abreviatura (hs.) ya que es una redundancia en idioma español. Al decir a las ..., se sobreentiende que se refiere a horas. No se debe escribir la hora expresada con los códigos: a.m. - p.m. ya que los mismos tampoco corresponden al idioma español.
- ✓ En idioma español siempre el nombre de los meses y de los días se escriben con minúscula.
- ✓ Actualmente se recomienda enviar la invitación también por e-mail para reforzar la entrega y solicitando una confirmación de recibido.
- ✓ Toda invitación -sea tarjeta o nota protocolar- debe redactarse en tercera persona.

Es ser líder de tu vida

Carta

- El papel normalmente es blanco, pero esto depende de la imagen institucional. El más utilizado es el papel Bond, típico para impresoras Inkjet, láser y fotocopiadoras, pero también se usa para impresiones offset. Su gramaje va desde los 60 hasta 130 gramos.
- Debe poseer membrete y logotipo, o simplemente el membrete, y deben figurar todos los datos de la empresa: nombre, dirección, teléfonos, correo electrónico y dirección web.
- El tamaño por excelencia es el A4 (21,5 x 29,5 cm)
- La tipografía a utilizar deberá ser de un tamaño adecuado, en general se utiliza 10 ó 12 puntos, y la fuente debería ser clara y legible prefiriendo Times New Roman, Arial, Helvética o similar, evitando utilizar fuentes más sofisticadas que dificultan la lectura.
- En cuanto al sobre, el tamaño más utilizado es el de 22 x 11,5 cm. Solo se recomienda el uso del sobre "ventana" para el envío de documentos comerciales tales como facturas, recibos, presupuestos con los que se ahorra indicar en el mismo los datos del destinatario aprovechando los vertidos en el documento inserto. El sobre debe tener logo y domicilio de la compañía.

Para la redacción de una carta debemos tener en cuenta:

- Claridad, con la inclusión de las ideas indispensables sin lugar a equívocos
- Concisión, utilizando un mensaje breve evitando la pérdida de tiempo por parte de quien la recibe
- Objetividad, es decir el objetivo de la carta debe estar implícito en la redacción
- Cortesía con el uso de fórmulas que veremos a continuación
- Corrección, manteniendo el cuidado de la ortografía, estilos gramaticales y evitando errores de tipeo.
- Cohesión, cuidando que cada frase de un texto sea interpretada en relación con las demás.
- Creación de interés, de manera que el lector se sienta atraída para finalizar con su lectura
- Uso de lenguaje positivo y actualizado. Mediante términos positivos se provocan reacciones favorables y el actualizado obviando la utilización de arcaísmos

Las partes de una carta:

- Encabezamiento, refiere a donde comienza la carta, con el tratamiento que sea adecuado a la persona a la que nos estamos dirigiendo, dependiendo de la familiaridad que tengamos con el destinatario.

Muy señor mío o Muy señor nuestro.

Distinguido señor...

Apreciado...

Estimado...

- Cuerpo, es el texto propiamente dicho de la carta, en el que se indica el relato que deseamos hacer llegar al destinatario y que se comienza algunas líneas por debajo del encabezamiento.
- Pie, es la despedida de la carta, con el cierre y firma del remitente. Las fórmulas más utilizadas son:

Reciba un cordial saludo

Un saludo atento o un saludo cordial

Se despide de Usted atentamente

Sin otro particular

Quedando a su entera disposición

- Fecha, se coloca entre el destinatario y el encabezamiento, incluyendo la ciudad del remitente
- Márgenes, se recomienda utilizar los predeterminados por *Microsoft Word*
- Posdata, texto que se agrega como recordatorio, no muy utilizado en correspondencia empresarial
- Firma, si hubiera posdata se coloca antes. Siempre se deben firmar todas las cartas incluso los mailings.

Fórmulas de cortesía – ENCABEZADOS

Más utilizadas	Poco utilizadas
Muy señor mío	Distinguido señor
Muy señor nuestro	Notable señor
Estimado señor	Respetable señor
Apreciado señor/proveedor/amigo/nombre de pila	Amable señor
Querido amigo/nombre de pila	Honorable señor (salvo que se utilice por razones de cargo)

Fórmulas de cortesía – DESPEDIDAS

Más utilizadas	Poco utilizadas
Cordialmente le saluda/se despide	Nuestra consideración más distinguida
Atentamente le saluda/se despide	Aprovechamos esta ocasión para testimoniarles nuestro respeto
Aprovechamos este motivo para saludarle muy atentamente	Quedo suyo atto. y s.s. (atento y seguro servidor) ...
Un atento/cordial/afectuoso saludo	A sus gratas órdenes suyo affmo. s.s. (afectísimo seguro servidor) ...
Sin otro particular por el momento	Quedo a sus pies....
Reiteramos nuestros cordiales saludos	

2. Netiquette

Conjunto de reglas de etiqueta que debemos conocer y seguir al comunicarnos a través de la red para una comunicación más efectiva y un mejor uso de los recursos y el tiempo

Consignas

- Tanto en la comunicación en papel como en la emitida vía e-mail, se deberá cuidar el manejo de las buenas formas, la presentación del texto, los estilos gramaticales y la ortografía.
- Se debe utilizar un lenguaje claro, conciso y objetivo tal como en la comunicación a través de papel. No responder con un simple "ok" si pensamos que puede dar lugar a dudas.
- Se debe manejar entre párrafos un interlineado que facilite la lectura.
- Evite el uso indiscriminado de mayúsculas. En un correo equivale a gritar.
- Tampoco se debe usar una tipografía mayor a 14 o 16 o resaltar los términos en negrita
- El envío de un adjunto (*attached*) se debe informar en el texto "adjunto le envío información sobre tal tema" y restringirse a aquello que sea realmente relevante al objetivo del tema tratado. Los archivos de gran tamaño (mayor a 1 Mb) que demoran en descargarse deben enviarse a través de diferentes servidores, los hay gratuitos y pagos, según el tamaño del mismo.
- Del mismo modo tenemos que asegurarnos que el mismo no contenga virus.
- Es una regla de cortesía adelantar en el subject o asunto el motivo del envío del mail.
- Cuando queremos enviar un mail a un ejecutivo de alto rango, se recomienda adelantar el tema por teléfono a su secretaria para ponerla al tanto del tema ya que incluso muchas veces tampoco contaremos con su e-mail personal. Probablemente nos soliciten efectuar el envío a la dirección de la secretaria para que ella se lo reenvíe pues puede no estar autorizada a entregárnoslo si no nos conoce
- Es regla absoluta de cortesía informar la recepción de un mail, pero si somos nosotras las que lo enviamos y no obtuvimos confirmación de recepción, deberemos comunicarnos telefónicamente para que nos lo corroboren.
- Utilice términos amables y no utilice expresiones coloquiales que pueden ser mal interpretadas
 - "Por favor, serían tan amables de decirme como se hace ..."
 - "Me gustaría que, por favor, me indicaran donde ..."
 - "Quisiera preguntarles si saben ustedes como ..."

- Si el mail se dirige a una casilla de uso común, tal como info@empresa.com.ar, deberemos consignar el nombre de la persona a quien va dirigido.
- Es importante recordar que del otro lado de Internet hay una persona que lo recibe, con lo cual se aconseja no escribir y/o responder un mail cuando estamos disgustados para evitar escribir algo de lo que después nos arrepintamos
- El mail no es tan privado como parece, tengamos en cuenta que otras personas pueden leerlo.
- Evitar el *spam* omitiendo enviar mensajes publicitarios no deseados
- No reenviar cadenas de solidaridad. Es preferible si queremos colaborar con alguna ONG ponernos en contacto en forma directa con ellos para conocer sus verdaderas necesidades
- No responder ningún mensaje no solicitado ni siquiera con la palabra *REMOVE* o *UNSUBSCRIBE* ya que respondiendo estamos diciendo que nuestra dirección es válida. Los *spammers* utilizan esta técnica para confirmar las direcciones con lo cual, en vez de dejar de recibir mensajes, comenzamos a recibir más.
- Asegurarnos que estamos enviando el mail a los destinatarios correctos
- Las respuestas a un mail no deben incluir el texto original, a menos que nos soliciten respuestas a varios ítems en cuyo caso indicaremos que las mismas se resaltarán en algún color en particular.
- Utilizar el campo "CC" (con copia) o "CCO" (con copia oculta) para escribir las direcciones cuando quieras enviar un mail a varias personas. De esta manera evitas que todos conozcan las direcciones del resto de la lista.
- Como mencionamos, el estilo y la tipografía son una señal de respeto. Si Ud. recibe un mail con un texto en estas condiciones seguramente no tendrá voluntad de leerlo.