

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 5

Escribir para resolver: estructura, estilo y manual de la empresa

Cuarenta escritos, cinco firmas y una respuesta muy amable a Quintín que no es verdad.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Elegir el soporte y el canal de cada documento según rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Identificar al destinatario y tratarlo con las normas de protocolo adecuadas.
- Diferenciar estructuras y estilos de redacción y redactar el documento que pide cada situación.
- Escribir en lenguaje claro, inclusivo y accesible, y revisar con las herramientas del procesador de textos.
- Adecuar los escritos al manual de estilo de la empresa y a su imagen corporativa.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Que escribamos todos igual y que sea verdad»

Jueves 2 de marzo de 2028. Telma revisa cuarenta escritos de febrero: **cinco firmas distintas**, tres formatos de fecha y doce «Estimado/a cliente/a». Un borrador para Quintín le promete *«dos años de garantía»*: muy amable, y no es verdad.

Quiteria necesita la respuesta de Valentín, que está fuera, **antes del viernes 10**. Fuensanta quiere para ese día un **manual de estilo**.

❓ ¿Te ha llegado alguna carta o correo de una empresa que no entendiste a la primera? ¿Qué faltaba?

❓ ¿Qué te molesta más de una respuesta: que sea seca o que te prometa algo que luego no se cumple?

❓ ¿Cómo escribirías a la presidenta de tu comunidad de vecinos? ¿Y a la alcaldesa?

❓ Si en una empresa cada persona firma a su manera, ¿qué piensas de la empresa?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

5.1 Elegir el soporte y el canal

5.2 El destinatario y el protocolo

5.3 Estructuras y estilos de redacción

5.4 Claro, inclusivo y accesible

5.5 Herramientas de corrección y manual de estilo

Dos decisiones antes de escribir



Soporte

El material en que queda: papel o electrónico; editable (un archivo de texto) o cerrado (un PDF).



Canal

El camino por el que llega: carta, correo, área de cliente, móvil, en mano, intranet o tablón.



Tres criterios

Rapidez, **seguridad** (¿hay que probar que llegó?) y **confidencialidad** (¿quién más lo leerá?).



Y una pregunta

¿Cómo lo va a usar quien lo recibe? Con las Administraciones, el canal lo fija la ley.

CLAVE

Antes de escribir: para qué, para quién, por dónde y quién firma.

Cada canal sirve para algo

CANAL	RAPIDEZ	SEGURIDAD	CONFIDENCIALIDAD	SIRVE PARA…
Carta ordinaria	1 a 3 días	Sin prueba de entrega	Sobre cerrado	Quien prefiere papel
Certificada con aviso	Días	Prueba la entrega	Alta	Demostrar que llegó
Correo electrónico	Inmediato	Sin prueba fuerte	Un error expone datos	Respuestas ordinarias
Correo con PDF	Inmediato	Conserva la forma	Media; alta si va cifrado	Cartas firmadas
Área de cliente	Inmediato	Acceso con usuario	Alta	Facturas y contrato
Mensaje al móvil	Inmediato	Texto corto	Lo ve quien tenga el móvil	Avisos de cita

Tratamientos en Templa

DESTINATARIO	SALUDO	DESPEDIDA
Cliente (Eulalia)	El de su ficha: «Estimada Eulalia:»; si no consta, «Buenos días, Eulalia:»	«Atentamente,»
Por un cargo (Quiteria)	«Estimada señora presidenta:»	«Atentamente,»
Institución	«Estimada señora concejala:»	«Atentamente,»
Empresa sin persona	«Buenos días:»	«Atentamente,»
De la casa (Aritz)	«Aritz:» o «Hola, Aritz:» (tuteo)	«Gracias,» o «Un saludo,»

CLAVE

Usted fuera, tú dentro. El nombre como lo escribe la persona y sin adivinar el género.

Firma quien decide



La tabla de firmas

Amina: respuestas ordinarias y gestos de hasta 200 €. Fuensanta: rectificaciones, gestos de hasta 1.000 € y procedimientos. Valentín: más de 1.000 €, lo dirigido al gerente y lo institucional.



Redactar no es firmar

Si escribe una persona y firma otra, el escrito dice «Le atiende: Telma (ext. 112)».



Por delegación

Quien debe firmar autoriza **por escrito** a otra persona a firmar ese escrito: «Por delegación del gerente», nombre y cargo. No se abrevia: «P. D.» es también posdata.



Por poder

Es otra cosa: representar legalmente a la sociedad con un poder, por ejemplo en un contrato. Eso no se delega con un correo.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Telma redacta la carta a Quiteria y la firma Fuensanta por delegación del gerente. ¿Qué dice la carta sobre Telma?

A Nada: firma Telma, que es quien la escribió

B «Le atiende: Telma (ext. 112)», debajo de la firma de Fuensanta

C Basta con «El equipo de Templa» al final

✔ Redactar no es firmar: firma quien decide (aquí, Fuensanta con la autorización escrita de Valentín) y «Le atiende» dice con quién hablar.

La estructura, según la finalidad

PARA…	ESTRUCTURA	PRIMERA FRASE (EJEMPLO)
Responder	Respuesta → explicación → qué haremos y cuándo → contacto	«Vamos a revisar el aparato el lunes 6 de marzo, entre las 9:00 y las 11:00.»
Informar	Lo esencial → detalles → a quién preguntar (pirámide invertida)	«Desde el lunes 13 de marzo, todo lo que escribimos sigue el manual de estilo.»
Pedir	Qué pides → por qué → para cuándo → cómo responder	«¿Puede confirmarnos antes del viernes 10 la visita del día 14?»
Que otro decida	Hechos → opciones → propuesta → seguimiento (informe)	«Hechos: 11 de 40 escritos llevan la firma completa.»
Dejar constancia	Datos de la reunión → acuerdos con qué, quién y cuándo (acta)	«Se acuerda que Telma dejará las plantillas…»
Convocar	Quién convoca, a quién, cuándo, dónde y orden del día	«Se convoca a… el viernes 10 de marzo, de 9:30 a 10:30…»

Un escrito profesional sirve para que alguien haga algo: entender, decidir, cumplir o recordar. Primero, lo que esa persona necesita.

Cuatro estilos, uno para Templa

Administrativo tradicional

Fórmulas heredadas («sin otro particular») y frases largas: se entiende mal. Templa lo abandona.

Claro y cordial

Dice las cosas en orden, con datos y con educación. Es el de Templa.

Comercial

Busca convencer. Solo en lo promocional y sin promesas fuera de las condiciones.

Técnico

Códigos y medidas de Posventa. Cuando va al cliente, se traduce.

CLAVE

Presentación: **bloque extremo** (todo al margen izquierdo) en todos los escritos desde el 13/03/2028.

Ninguna pregunta sin contestar



Art. 13.1: la resolución «deberá estar debidamente motivada»; debe «dar contestación a todas las cuestiones expuestas por la clientela» y, si no se accede a lo que pide, una motivación «precisa y completa», «sin que quepan contestaciones genéricas». Art. 13.6: «en la misma lengua» en que se presentó.

Ley 10/2025, de servicios de atención a la clientela · consolidado del BOE, última actualización publicada el 27/12/2025

SUJETO OBLIGADO

Las empresas de su ámbito: servicios básicos y empresas o grupos que superan sus umbrales.

NO OBLIGA A…

Templa (en 2027, 37 personas de media y 5,15 M€ de volumen de negocio). Su manual adopta la regla como suya, de forma voluntaria.

CLAVE

Antes de enviar, cuatro preguntas: ¿es cierto? · ¿lo podemos prometer? · ¿responde a todo? · ¿dice qué haremos y cuándo? El borrador a Quintín falla en las cuatro.

La carta a Quiteria, medida

53,5
palabras por frase en el primer borrador (107 en 2 frases)

14,5
en la segunda versión (58 en 4 frases)

45,8 %
menos palabras, y dos fechas y dos responsables más

20
palabras por frase de media como máximo (manual)

El primer borrador no decía quién, ni qué día, ni qué tenía que hacer la presidenta. Fuensanta: «Si no cabe en una página, todavía no sabes qué quieres decir».

Se entiende a la primera

1️⃣

Lo importante, primero

La respuesta va en la primera frase.

✂️

Una idea por frase

Frases de 20 palabras de media como máximo.

🏃

Verbos activos

«Aritz visitará…», no «se procederá a la realización de una visita».

🔤

Palabras corrientes

El término técnico, explicado la primera vez; siglas completas; nada de siglas internas («MANT-AERO») con clientes.



Datos exactos

Día de la semana y fecha, hora, importe con el IVA dicho, nombre de quien atiende. Listas numeradas si hay varias cosas.

🚫

Nada vacío ni sin comprobar

Fuera «su satisfacción es lo primero». Ningún dato sin comprobar.

La necesidad, no la etiqueta



Templa evita

Barras, arrobas y «x» («Estimado/a», «compañer@s»), que dificultan la lectura y la de los lectores de pantalla; los estereotipos de edad, discapacidad u origen.

VS



Templa elige

Genéricos y colectivos («la clientela», «quien lo solicite»), el nombre en el saludo, «persona mayor», «persona sorda» y la necesidad: «prefiere comunicación escrita».

CLAVE

LO 3/2007, art. 14.11: lenguaje no sexista como criterio de los **poderes públicos**. A Templa no le impone una forma de escribir: su manual lo adopta como opción de estilo.

La lista de Templa

Estilos de título

Reales, no una negrita grande; texto alternativo en imágenes.

No solo el color

Y contraste suficiente.

Letra de 12 puntos

Y versión ampliada a petición.

A la izquierda

Sin justificar ni frases en mayúsculas.

Enlaces claros

Dicen adónde llevan; tablas con encabezado.

PDF etiquetado

Y un canal escrito para quien no usa el teléfono.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un cliente que ve poco pide que sus cartas le lleguen en letra grande. ¿Qué dice la lista de Templa?

A Letra de 12 puntos en las cartas y versión ampliada a petición

B Todo en mayúsculas, para que se vea mejor

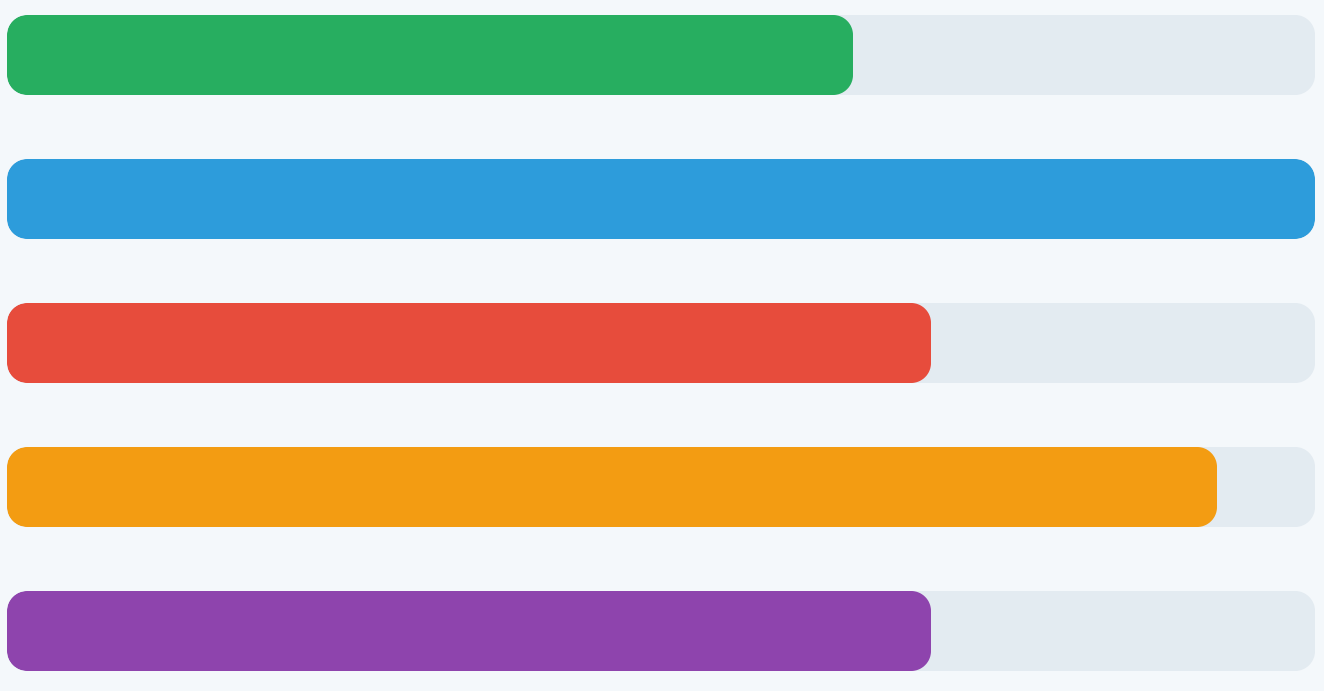
C Texto justificado y títulos en negrita grande

✔ La lista pide letra de 12 puntos y versión ampliada a petición. Las frases en mayúsculas y la negrita en lugar de estilos de título dificultan la lectura.

Lo que hace y lo que no

HERRAMIENTA	PARA QUÉ	SU LÍMITE
Plantilla	Membrete, estilos y textos fijos	Si no se actualiza, repite errores
Combinación	Un escrito por destinatario	Revisar la vista previa y los campos vacíos
Corrector	Faltas y concordancias	No sabe si «dos años de garantía» es verdad
Estadísticas	Palabras y frases	La media no dice si se entiende
Control de cambios	Quien firma ve qué cambió	Nunca sale con cambios visibles
Comprobador de accesibilidad	Títulos, texto alternativo, contraste	No mide si el texto es claro

Cada departamento escribe a su manera



Cinco firmas distintas y tres formatos de fecha. El bloque de firma de correo es común desde el 31/01: el problema es cómo se cierra cada escrito y quién lo firma.

CLAVE

La frase de los «dos años» venía de un archivo de respuestas tipo de Posventa de 2021: el inventario de enero revisó la imagen, no el texto.

Manual de estilo v1.0 (extracto)

SECCIÓN	REGLA PRINCIPAL
1. Alcance	Todo lo que Templa escribe. Lo mantiene la Coordinación; se revisa cada marzo
2. Antes de escribir	Para qué, para quién, por qué canal y quién firma
3. Estructura	Lo importante primero; **respuesta a todas las preguntas**; qué, quién y cuándo
4. Estilo	Claro y cordial; 20 palabras por frase de media como máximo; voz activa
5. Lenguaje inclusivo	Genéricos, colectivos y el nombre; sin barras, arrobas ni «x»
6. Convenciones	«13 de marzo de 2028» en cartas; «13/03/2028» en tablas; «9:30»; «168,19 €»

CLAVE

Aprobado por Fuensanta el 10/03/2028: es un procedimiento. Telma propuso; no firma.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Una carta para leer en una junta



Telma propone · Fuensanta decide y firma

02/03 a 10/03/2028 · N/Ref. CAC/2028-030. Caso ficticio.

1. **Medir (jue 02/03).** Telma revisa 40 escritos. Amina firma la nueva respuesta a Quintín: visita el lunes 6.
2. **Leer la carta (mar 07/03).** Quiteria pide tres cosas para la junta del 16. Valentín autorizó a Fuensanta por correo.
3. **Una página (10:00-13:00).** Fuensanta devuelve el borrador de dos páginas. Sale la carta: Aritz, el martes 14; PDF y papel; «Por delegación del gerente».
4. **Contar a quien no estaba.** Informe CAC/2028-031 y convocatoria del viernes 10.
5. **Decide Fuensanta (vie 10/03).** Aprueba el manual y firma la Circular 2/2028.

✔ Meta: 95 % de escritos conformes en la muestra de abril.

REPASO

Ideas clave

- Antes de escribir: para qué, para quién, por qué canal y quién firma.
- El destinatario decide el tratamiento: usted fuera, tú dentro, el nombre de la ficha y el cargo si actúa por él.
- La estructura sigue la finalidad: responder, informar, pedir, que otro decida, dejar constancia o convocar.
- Inclusivo y accesible: genéricos y el nombre, sin barras; estilos de título, texto alternativo, contraste y PDF etiquetado.
- Soporte y canal: rapidez, seguridad, confidencialidad y uso de quien lo recibe.
- Firma quien decide; redactar no es firmar. «Por delegación», solo con autorización escrita.
- Claro: lo importante primero, 20 palabras por frase de media como máximo, verbos activos y ningún dato sin comprobar.
- El manual de estilo fija cómo se escribe, quién lo mantiene y cómo se mide: muestra de abril con meta del 95 %.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**