

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 5

Documentos de la empresa y de la Administración

Una reunión sin acta y una solicitud que Elías quiere llevar en mano: «Dos documentos, dos problemas».

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Clasificar los documentos de la empresa según su finalidad.
- Redactar una nota interior, una circular, una convocatoria, un acta y un informe breve.
- Redactar una solicitud y otros escritos dirigidos a la Administración.
- Buscar la información necesaria para elaborar un documento.
- Presentar el documento por el canal correcto y guardar su justificante.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Dos documentos, dos problemas»

El miércoles **10/02/2027**, en la reunión que lanza el plan **«Templa Responde»**, se decide bastante, pero **nadie levanta acta**. Una semana después, Aritz cree que el libro registro empieza en abril y Reinaldo, que los paquetes no entraban. El lunes **22/02/2027** hay que pedir al ayuntamiento permiso para una grúa. Elías coge la carpeta: *«La llevo en mano, que así nos ven la cara»*. Luego, Humberto, del ayuntamiento, pide un plano que falta. Fuensanta suspira: *«Dos documentos, dos problemas»*.

❓ **¿Has estado en una reunión en la que luego nadie recordaba lo mismo? ¿Qué pasó?**

❓ **¿Has hecho algún trámite por internet con una Administración? ¿Qué te pidieron?**

❓ **¿Qué diferencia hay entre avisar de algo y pedir algo por escrito?**

❓ **¿Por qué crees que se guarda el justificante de un trámite?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

5.1 Para qué sirve cada documento

5.2 Documentos internos: nota interior, circular, convocatoria, acta e informe

5.3 Escribir a la Administración: solicitud y otros escritos

5.4 Buscar información y presentar el documento

Cinco finalidades

Antes de escribir, pregúntate para qué escribes. La finalidad decide el documento, su forma y quién lo firma.

FINALIDAD	DOCUMENTO TÍPICO	EN TEMPLA HOGAR
Informar	Nota interior, circular, informe	Avisar a la plantilla del nuevo libro registro
Pedir	Solicitud, instancia, carta de petición	Pedir al ayuntamiento permiso para la grúa
Ordenar o convocar	Convocatoria, orden de trabajo	Convocar la reunión de lanzamiento
Dejar constancia	Acta, certificado, justificante, recibo	Acta de la reunión; justificante de registro
Acordar	Acta de acuerdos, contrato	Acuerdos del plan, con responsable y fecha

CLAVE

Lo que no está en el acta es difícil de demostrar.

Dentro o fuera de la empresa



Documento interno

Circula dentro de la empresa: notas, circulares, convocatorias, actas e informes. Es **directo y breve**.

VS



Documento externo

Sale de la empresa o llega de fuera: cartas a clientes o solicitudes a la Administración. Es **formal** y lo firma quien está autorizado.

CLAVE

Lo que se cuenta en el pasillo es comunicación informal y no deja rastro: lo que debe cumplirse va por escrito.

Tres papeles que llegan de fuera



Notificación

Comunica una decisión o un trámite.



Requerimiento

Pide algo que falta. Humberto, el técnico municipal, pide el plano.



Certificado

Acredita un dato.

CLAVE

Se leen, se registran y se contestan a tiempo. El registro lo verás en la unidad 6.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Fuensanta quiere que toda la plantilla sepa que, desde el 01/03/2027, todo lo que entre o salga se anota en el libro registro. ¿Qué documento usa?

A Una nota interior para cada persona

B Una circular con número y fecha

C Una convocatoria con orden del día

✔ Es el mismo mensaje para muchas personas a la vez: una circular (la 3/2027, del 24/02/2027). Lleva número y fecha porque después se cita, y no se personaliza.

Cortos, pero con partes fijas

DOCUMENTO	PARTES QUE NO FALTAN	EN TEMPLA
Nota interior	Destinatario, remitente, fecha, asunto, texto y firma o nombre	Fuensanta pide a Aritz el plano de la grúa (18/02/2027)
Circular	Número y fecha; el mismo mensaje para muchos; no se personaliza	Circular 3/2027: libro registro único
Convocatoria	Quién convoca, a quién, día, hora, lugar, duración y orden del día	Reunión de lanzamiento del 10/02/2027
Acta	Lugar y hora, asistentes, orden del día, resumen, acuerdos, cierre y firmas	Acta del plan «Templa Responde»
Informe breve	Introducción, datos y conclusiones	Estefanía: correo postal en 2025

CLAVE

Si falta una parte, alguien no se entera o no cumple.

La convocatoria del 05/02/2027

LO QUE DEBE DECIR	EN LA CONVOCATORIA DE TEMPLA
Quién convoca	Fuensanta, por indicación del gerente
A quién	Los responsables de departamento, Estefanía y Amina
Día, hora y duración	Miércoles 10/02/2027, de 10:00 a 11:30
Lugar	Sala de reuniones
Orden del día	1. Presentación del plan. 2. Objetivos y responsables. 3. Calendario del primer trimestre. 4. Formación de 40 horas. 5. Ruegos y preguntas
Documentación	Se adjunta el resumen del plan; quien no pueda asistir, que avise antes del lunes 8

El **orden del día** es la lista numerada de los asuntos que se tratarán. La convocatoria se envía con antelación.

El acta, parte por parte

Deja constancia de una reunión. Se escribe en pasado, en tercera persona y sin opiniones.

1. **Lugar, fecha y hora**
   Sala de reuniones, 10/02/2027, 10:00.
2. **Asistentes**
   Quién preside, quién hace de secretario y quién asiste.
3. **Orden del día**
   Los asuntos de la convocatoria.
4. **Resumen**
   Lo que se trató, sin opiniones.
5. **Acuerdos**
   Qué se decide, quién lo hace y para cuándo.
6. **Cierre y firmas**
   Hora de cierre y firmas de quien preside y de quien hace de secretario.

CLAVE

Lo que no está en el acta es difícil de demostrar.

Un acuerdo que se puede cumplir

Así no

«Se habla de mejorar el teléfono y se verá más adelante». No dice qué, ni quién, ni cuándo.

VS

✅

Así sí

«Se acuerda que Amina medirá cada semana las llamadas perdidas desde el 15/02/2027». Qué, quién y desde cuándo.

CLAVE

«Se convoca a..., que se celebrará el día...» · «Se acuerda que... se encargará de... antes del...» · «Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las...».

¿Papel o sede electrónica?



Un particular

En general, **elige** entre papel y vía electrónica.

VS



Una sociedad

Templa Hogar, S.L. es una **persona jurídica**: debe presentar por vía electrónica, normalmente en la sede del organismo. Si lleva el papel, tendrá que repetirlo y contará esa segunda fecha.

CLAVE

Una **persona jurídica** es una organización con derechos y deberes propios. Por eso Elías no debía llevar la solicitud en mano.

La solicitud de la grúa

PARTE	EN LA SOLICITUD DE TEMPLA
Órgano	Ayuntamiento de Valdeluz · Área de Urbanismo y Vía Pública (y su código)
Interesado	Templa Hogar, S.L., NIF B00000000 (ficticio) · Representante: Valentín
Notificaciones	Por vía electrónica; aviso a administracion@templahogar.example (ficticia)
EXPONE	Una bomba de calor a una azotea (calle Alameda, 14): grúa el 16/03/2027
SOLICITA	Autorización para ocupar la vía pública el 16/03/2027, de 8:00 a 14:00
Documentos	1. Plano de situación de la grúa. 2. Justificante del seguro de responsabilidad civil
Lugar, fecha, firma	En Valdeluz, a 22 de febrero de 2027. Firma electrónica de Valentín

CLAVE

Primero los hechos (EXPONE) y luego la petición (SOLICITA).

No todo es una solicitud

ESCRITO	PARA QUÉ SIRVE	EJEMPLO
Comunicación	Dar a conocer datos para empezar una actividad o ejercer un derecho	Comunicar el cambio de domicilio
Alegación	Dar razones o aportar documentos en un trámite ya abierto	Explicar por qué la grúa necesita seis horas
Declaración responsable	Firmar que se cumplen los requisitos y se tienen los documentos que lo prueban	Una obra pequeña, si el ayuntamiento lo admite

La **firma electrónica** son los datos electrónicos que una persona une a un documento para firmarlo. Maialen y Elías preparan borradores, pero no firman.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común



Art. 14.2.a: están obligadas a relacionarse por medios electrónicos «Las personas jurídicas». Art. 68.1: si falta algo, se requiere para que «en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos».

Ley 39/2015, arts. 14.2.a, 66.1, 68.1 y 68.4 · texto consolidado del BOE a 06/11/2024

SUJETO OBLIGADO

Las personas jurídicas y los demás obligados (14.2), y toda persona que presenta una solicitud (66.1 y 68.1).

CLAVE

Art. 66.1: la solicitud lleva «Hechos, razones y petición», lugar y fecha, firma y órgano. Art. 68.4: quien está obligado y presenta en papel tendrá que hacerlo por vía electrónica.

Diez días hábiles para el plano

Sin sábados, domingos ni festivos, desde el día siguiente a la notificación. Si no se subsana, la Administración resuelve que ha desistido de su petición.

Jue 25/02

Puesta a disposición

La sede deja el requerimiento de Humberto. El aviso al correo no es la notificación.

Vie 26/02

Notificación

Estefanía accede en la sede: la notificación se entiende practicada.

Lun 01/03

Día 1 · responde

Estefanía aporta el plano rehecho por Aritz, citando la fecha del requerimiento.

Vie 12/03

Día 10 · último

Último día del plazo (sin festivos en medio).

CLAVE

«En respuesta a su requerimiento de fecha 25/02/2027, se adjunta el plano de situación».

Antes de redactar, averigua

FUENTE	QUÉ ENCUENTRAS	CONSEJO
Sede electrónica	Trámites, formularios, documentos que adjuntar, notificaciones	Busca por palabras clave («ocupación vía pública»)
Ficha del trámite	Requisitos, plazos, tasas, órgano competente	Mira la fecha de actualización
Boletines oficiales (Estado, comunidad, provincia)	Normas, ordenanzas y convocatorias	Busca con fechas y palabras exactas
Teléfono u oficina de información	Dudas concretas	Apunta quién atiende, el día y la respuesta

Una **sede electrónica** es la dirección de internet de una Administración donde se presentan escritos y se reciben notificaciones con plenas garantías.

Antes de presentar, comprueba

Trámite y órgano

El trámite correcto y el órgano al que se dirige.

Interesado y representante

Los datos de los dos.

Hechos y petición

Claros: EXPONE y SOLICITA.

Documentos

Todos los que pide la sede, con nombres de archivo claros.

Firma

De quien representa a la empresa.

Notificaciones

Medio y correo para los avisos.

CLAVE

Al firmar, la sede da el **justificante de registro**, con número, fecha y hora: prueba que se presentó a tiempo.

Internet para hablar con la Administración

62,6 %

de las personas de 16 a 74 años en España lo usaron en 2025: unas 6 de cada 10

57,7 %

en la Unión Europea

Fuente: Eurostat, «E-government activities of individuals via websites», isoc_ciegi_ac, actualización del 17/04/2026.

CLAVE

Las personas eligen el canal; las empresas, no.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La ficha del trámite pide presentar con al menos 15 días naturales de antelación. Templa quiere una plataforma elevadora el miércoles 12/05/2027. ¿Último día para presentar?

A El miércoles 21/04/2027

B El martes 27/04/2027

C El martes 11/05/2027

✔ 12/05 menos 15 días naturales = 27/04/2027. El 21/04 sale de contar 15 días hábiles, que la ficha no pide. Lo prudente es presentarla antes.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La solicitud electrónica y el acta



Estefanía, Maialen y Elías · Templa Hogar, S.L.

Solicitud de grúa para el martes 16/03/2027 (calle Alameda, 14) y acta de la reunión del 10/02/2027. Caso ficticio.

1. **Elige el canal.** Templa es una sociedad: presenta por la sede. En papel tendría que repetirlo y perdería la fecha.
2. **Busca y redacta.** Maialen lee la ficha del trámite (plano y seguro) y redacta el borrador. Estefanía lo revisa.
3. **Firma y presenta.** El lunes 22/02/2027 firma Valentín, como representante. Estefanía guarda el justificante en el expediente.
4. **Atiende el requerimiento.** Accede el viernes 26/02: plazo hasta el viernes 12/03. El lunes 01/03 aporta el plano rehecho por Aritz.
5. **Avisa a los vecinos.** Con la autorización (jueves 04/03), deja una nota en el portal: el 16/03, grúa de 8:00 a 14:00.

✔ El martes 23/02 Valentín y Fuensanta firman un acta con acuerdos concretos: qué, quién y para cuándo. Desde ahora, cada reunión tendrá orden del día y alguien que hace el acta.

REPASO

Ideas clave

- La finalidad decide el documento: informar, pedir, ordenar o convocar, dejar constancia y acordar.
- Los documentos internos son directos y breves; los externos son formales y los firma quien está autorizado.
- Nota interior, circular, convocatoria, acta e informe tienen partes fijas: si falta una, alguien no se entera o no cumple.
- Un buen acuerdo dice qué se hace, quién lo hace y para cuándo. Lo que no está en el acta es difícil de demostrar.
- Una sociedad es una persona jurídica: presenta por vía electrónica (Ley 39/2015, art. 14.2.a), con la firma de quien la representa.
- En la solicitud, primero los hechos (EXPONE) y luego la petición (SOLICITA).
- Un requerimiento de subsanación da diez días hábiles desde el día siguiente a la notificación (art. 68.1).
- Antes de redactar, mira la ficha del trámite; al presentar, guarda el justificante de registro.



¡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**