

La correspondencia comercial.

SUPUESTO 1. Redacta las cartas que se proponen.

CAMPSA, S.A.

C/. Salitres, 235-11^o.-4^a
28006 Madrid



Gerente: Sonia García Moreno
Directora de ventas: María Quesada Rubio
Auxiliar administrativo: Luis Martínez Roble
Campsa@hotmail.es
902 321 321
Actividad: venta de hardware y software

COMERCIAL DE PABLO

Pza. Virgen de las Nieves, 21
37005 Salamanca



Propietario: Pablo León García
c-pablo@orange.es
934 657 878
Actividad: venta de artículos informáticos
y de oficina

EURO WORLD, S.A.

Ctra. Granada, Km 1200
18800 Baza (Granada)



Gerente: Mariano Parra Hernández
Administrativa: Lucía Muñoz Pérez
958 70 45 35

Actividad: elaboración de software

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

1. La empresa CAMPSA S.A., escribe con fecha 28/04/09 a la empresa EURO WORLD, S.A., para solicitar información sobre los diferentes programas, ya que desea realizar un pedido.
2. EURO WORLD, S.A., escribe a CAMPSA, S.A., el día 02/05/09 acompañada la carta de un folleto ilustrativo de sus programas. En el folleto se indican las condiciones generales de pedido.
3. CAMPSA S.A., efectúa el siguiente pedido a EURO WORLD, S.A., con fecha 10/05/2009:
 - 6 programas de gestión para clínicas dentales "VITAL DENT" a 250€ unidad.
 - 6 programas de gestión par tintorerías "LIMP" a 520€ unidad.
 - 8 programas para despacho de abogados "LEROFETE" a 260€ unidad.
 - 10 programas de gestión para gasolineras "PETRONOL" 650€ unidad.
 - 9 programas de gestión para ferreterías "FERROSOL" a 820€ unidad.

Forma de pago: giro a 30 y 60 días a partir de la fecha de factura.
Lugar de entrega: C/. Salitres, 235-11º.-4ª.
Plazo: inmediato.
4. EURO WORLD, S.A., escribe a CAMPSA S.A., para comunicarle que acepta el pedido: Fecha 13/05/09.
5. EURO WORLD, S.A., escribe a CAMPSA S.A., acompañando a la carta la factura número 8525-A, de fecha 15/05/09. Al mismo tiempo que le recuerda el vencimiento e importe de las letras. Para calcular el importe total de la factura hay que tener en cuenta los siguientes datos:
 - No se realizan descuentos.
 - Tipo de IVA: general.
 - Fecha de carta: 20/05/09.
6. CAMPSA, S.A., escribe a EURO WORLD, S.A., para indicarle que ha recibido el pedido y que es correcto, fecha: 22/05/09.
7. El primer efecto es atendido a su vencimiento, pero no ocurre lo mismo con el segundo, que resulta devuelto. EURO WORLD, S.A., escribe a CAMPSA S.A., para interesarse por ese impago y ofrece dos soluciones: a) envío de un cheque por el

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

importe del impago más gastos de devolución; b) un nuevo giro con vencimiento 40 días naturales a partir del vencimiento de la letra impagada, cuyo montante estaría comprendido por el nominal retrocedido, los gastos de devolución y los de nueva negociación 143,04€. Fecha de la carta: 25/05/09. Gastos de devolución: 104,28€.

8. Con fecha 04/06/09 CAMPSA, S.A., se disculpa. Indica que ha pasado por una situación transitoria de problemas de liquidez. Entre las posibles soluciones propuestas por EURO WORLD, S.A., se decanta por un nuevo giro. Confecciona la carta.
9. Don Pablo León García, propietario de COMERCIAL DE PABLO, escribe a EURO WORLD, S.A., para comunicarle que en su pedido n.º 340 de fecha 27/10/09 falta los cinco programas de gestión contable "CONTAPLUS" que solicitó. Fecha de la carta: 29/10/09.
10. EURO WORLD, S.A., escribe a COMERCIAL DE PABLO el día 30/10/09 para disculparse por el error cometido, pues efectivamente los programas no han sido enviados, debido a una equivocación en el departamento de almacén. Proceden inmediatamente a su envío por vía urgente a través de una empresa de mensajería.
11. EURO WORLD, S.A., envía la factura n.º 340/08 a COMERCIAL DE PABLO. En la carta que adjunta le ruega que envíe cheque o talón de cuenta corriente nominativo, tal como figura en las condiciones de pedido y en la propia factura. Fecha: 02/11/09.
12. COMERCIAL DE PABLO escribe a EURO WORLD, S.A., para comunicarle que le envía el cheque por un importe de 1900,00€. Fecha: 05/11/09.
13. La empresa CAMPSA, S.A., expide certificado de ingresos al empleado Sr. Román (NIF n.º: 45201359-N) correspondiente a las retribuciones brutas anuales (2008), a la Seguridad Social y las retenciones practicadas, necesario para su declaración de la renta:

Datos:

- Retribución íntegra: 14038,55€
- Seguridad Social: 912,51€
- Retención practicada: 1500,20€
- Fecha de expedición: 14/03/09

14. EURO WORLD, S.A., expide certificado a favor de la trabajadora Doña Lucia Muñoz Pérez , en el que se indica que trabaja en esta empresa desde hace seis años, con esa categoría profesional y con un horario de trabajo de 09,30 a 13,30 horas y de 16,00 a 19,30 horas, de lunes a viernes. Sábados, de 10,00 a 12,00 horas. Fecha de expedición: 26/02/09

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

15. EURO WORLD, S.A., escribe un saludo a D. Leonardo Mula, gerente de "Mármoles La Cabeza", en el que se invita a la presentación del nuevo programa informático GESNOL, que se efectuará el día 16/05/09, a las 20,00 horas en el Hotel Gran Fama, de Alicante.
16. La directora de ventas de CAMPSA, S.A., solicita con fecha 5 de abril de 2009 a través de un comunicado de carácter interno al departamento de contabilidad, que le entregue extractos de los clientes de la empresa.
17. EURO WORLD, S.A., envía una circular a sus clientes para informarles del lanzamiento de un nuevo programa de Gestión: "GESTI", para la gestión integrada de contabilidad, facturación y personal, destinado a la pequeña y mediana empresa. Fecha: abril de 2009.

SUPUESTO 2. Redacta las cartas que se presentan a continuación.

Digital Dos, S.A.
Avd. Constitución, 40
18080 Granada
digitaldos@orange.es
958 70 33 23



Director: Vicente González Ruiz
Jefe de RRHH: Laura Alonso Izquierdo
Administrativo: Arturo Domínguez García

Actividad: fabricación de televisores

Electro Fernández
C/. San Juan, 12
30007 Murcia
efernandez@vodafone.es
956 87 65 45



Directora: Noelia Rubio Martínez
Administrativo: Manuel Pérez Sánchez

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

Actividad: distribución de electrodomésticos

Radio Ficción
C/. García, 25
30802 Lorca (Murcia)
radiof@orange.es
956 98 67 56



Jefe de compras: Samuel Martínez Martínez

Actividad: venta de electrodomésticos

1. La empresa Electro Fernández escribe con fecha 08/04/09 a Digital Dos solicitando información sobre los diferentes modelos de televisores de 21, 25 y 29 pulgadas, y estudiar la posibilidad de formular un pedido.
2. Digital Dos escribe a Electro Fernández el día 10/04/09. Acompaña un folleto ilustrativo de sus distintos modelos de televisores. En el folleto se indican las condiciones generales de pedido.
3. Electro Fernández, al recibir el catálogo y estudiar los distintos precios y condiciones de ventas escribe con fecha 12/04/09 a Digital Dos y solicita que en lugar de utilizar como medio de transportes la empresa "El Veloz" , lo efectúe la empresa "Seur" , es con la que suele efectuar sus envíos.
4. Con fecha 14/04/09 Digital Dos, contesta al Electro Fernández y le indica que no tiene ningún inconveniente con el cambio de empresa de transporte.
5. Con fecha 16/04/09 Electro Fernández efectúa el siguiente pedido a Digital Dos:

-6 televisores de 21" modelo K VX-100	400,30€ unidad
-5 televisores de 25" modelo VX-102	530,00€ unidad
-8 televisores de 29" modelo CD-103	688,60€ unidad

-10% de descuento

-Transportes y seguros

-Lugar de entrega: ctra.. Lorca, Km. 10 (Murcia)

-Plazo: 10 días

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

-Forma de pago: 50% mediante cheque bancario cruzado especial, el resto mediante letra con vencimiento 90 d/f/factura.

6. Con fecha 18/04/09 Digital Dos responde a Electro Fernández comunicándole que acepta el pedido.
7. Con fecha 20/04/09 Electro Fernández escribe a Digital Dos y le indica que los televisores de 25" modelo VX-102, les falta el mando a distancia, rogándole se los envíe con la mayor brevedad posible.
8. Digital Dos, con fecha 22/04/09 escribe a Electro Fernández reconociendo el error a la hora de introducir los mandos a distancia de dichos televisores, debido a una avería en la máquina de empaquetar. Se los remite por el servicio "Entrega inmediata", de transportes "El Veloz".
9. Con fecha 02/05/09 Digital Dos escribe a Electro Fernández, acompañando la factura número 1300/10. Le recuerda el vencimiento de la letra (22/07/09). Para calcular el importe de la factura, hay que tener en cuenta las condiciones especificadas en el pedido, IVA, tipo general.
10. El cheque bancario que le envía Electro Fernández a Digital Dos viene sin la correspondiente firma, por ello Digital Dos, escribe con fecha 08/05/09 a Electro García, acompañando a la carta del cheque, y le solicita que le envíe un nuevo cheque, por el importe de 50% de la factura 1300/10.
11. Radio Visión escribe con fecha 10/09/09 a Electro Fernández para solicitarle el siguiente pedido:

- 1 televisor de 21" modelo KVX-100 460€ unidad
- 2 televisores de 25" modelo VX-102 680€ unidad
- 3 televisores de 29" modelo CD-103 1040€ unidad
- Descuento comercial: 5%
- Transporte y seguros: 30€
- Forma de pago: 2 letras de cambio con vencimiento a 60 d/v y 90 d/v.

12. Radio Visión escribe con fecha 18/09/09 a Electro Fernández para comunicarle que ha recibido el pedido.
13. Con fecha 20/09/09 Electro Fernández envía a Radio Visión, la factura n.º 450/09 y las dos letras de cambio para su aceptación.

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

14. Radio Visión devuelve las letras debidamente aceptadas, con fecha 22/09/09.
15. La empresa Digital Dos envía carta circular a todos sus clientes, en la que les informa de la próxima reestructuración comercial de la empresa. Se dividirá en 6 zonas que tú debes inventar. Dicha reestructuración obedece a una nueva política comercial que mejorará la atención personal a sus clientes, deberá indicarse en la misma el nombre y los apellidos del agente comercial de la zona, el número de teléfono, ect. Fecha: abril 2009.
16. El jefe de personal de Digital Dos S.A., expide un certificado a nombre del Sr. Juan Domínguez García (NIF 28354020-A), en el que consta que desempeña sus funciones de administrativo en dicha empresa, su jornada de trabajo es de 10,00 a 14,00 horas y de 17,00 a 19,30 horas, de lunes a viernes. Fecha de expedición: 6 de mayo de 2009.
17. El director de Digital Dos escribe un Saluda a la directora de Electro Fernández en el que le invita a la inauguración de una nueva sucursal en la zona, situada en Granada, C/. Recogidas 20, el próximo día 16/08/09, a las 20,00 horas.
18. El jefa de Recursos Humanos de Digital Dos solicita al departamento de producción, a través de una nota interior con fecha 16 de agosto de 2009, el estadillo del periodo de vacaciones estivales del personal adjunto a dicho departamento.

Los documentos administrativos.

SUPUESTO 3. Confecciona los documentos que se piden a continuación.



MINISTERIO DE FOMENTO
Dirección General de Obras (Madrid)

Jefe de Negociado: Teodoro Poniente Valverde

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

Auxiliar: Davinia Requena Sola



MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO
Consejería de Salud y Consumo
Secretaría General para el Consumo

Jefe de la Unidad de Salud y Consumo:

Román Sánchez de la Blanca

Auxiliar: Antonio Romero Vásquez



MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO
Consejería de Salud y Consumo
Jefatura del Servicio de Control
de Productos Industriales

C/. Torredonjimeno, 23- 18011 GRANADA

Jefa de Servicio: Lucía del Olmo

Auxiliar: Rogelio Samaniego López



Razón Social: Electrónica y Servicios, S.A.

Domicilio: Cultivos, 20
18004 Granada

Directora: Cristina Marín López

Administrativo: Nector Martínez Sánchez



Promociones Deportivas MADRID MMXII

Domicilio social: Avd. Constitución, 30
18080 Granada

Gerente: Rogelio López Rosales

Administrativo: Samuel Guerrero Marín

1. La Dirección General de Obras del Ministerio de Fomento, a través de su jefe de negociado, se interesa por las obras de ejecución llevadas a cabo por ese mismo ministerio en la carretera nacional N-250 tramo La Cabrera-Madrid rogando a la Subdirectora General de Carreteras, al Jefe de Departamento Zona Norte de

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

Madrid, remita las certificaciones de obra correspondientes al primer trimestre. Confecciona el oficio correspondiente con fecha 20 de mayo de 2009.

2. La Secretaría General para el Consumo de Granada, escribe, mediante oficio, a la Jefatura del Servicio de Control de Productos Industriales, también de Granada, para indicarle que adjunto le envía los formularios para los estudios estadísticos de seguridad en la producción, así como relación de empresas a inspeccionar. Se acompaña disco con copia de los formularios así como de las empresas, fecha de expedición 12 de septiembre de 2009 y referencia RT/dv 1222.
3. El día 28 de septiembre de 2009, la Jefatura de Servicio de Control de Productos Industriales, a través de una nota interior, traslada copia de los formularios y relación de empresas dadas de alta, para los estudios estadísticos, a Don Ignacio Rodríguez Casado, jefe de inspección de dicha Jefatura. Referencias LK/dp.
4. Con fecha 10 de noviembre de 2009 Don Ignacio Rodríguez Casado, mediante nota interior, comunica a Doña Lucia del Olmo que las inspecciones han sido realizadas en su totalidad y le adjunta los correspondientes expedientes-formularios del número 500 al 600, ambos inclusive.
5. Con fecha 20 de noviembre de 2009, la misma jefatura que en el ejercicio anterior remite los expedientes citados a la Secretaría General para el Consumo. Referencia LK/dp. Indica también su referencia. Redacta el oficio.
6. Cumplimenta la acreditación de la notificación que se lleva a cabo a Doña María Hernández Soria, de Salamanca, correspondiente a la resolución del expediente sancionador n.º 50/10. Dicha acreditación la lleva a la práctica el día 8 de junio de 2010 doña Julia Castellanos, empleada del servicio postal de correos, en el domicilio de notificad, siendo ésta la receptora.
7. Radio Visión y Servicios, S.A., desea pertenecer al Sistema Arbitral Nacional de Consumo. Así podrán resolverse las reclamaciones, si las hubiese, mediante un procedimiento sencillo, dentro de los límites básicos y utilizar el logotipo de organismo adherido. Para ello, su directora, dirige la correspondiente solicitud al Instituto Nacional de Consumo (INC), a la Junta Arbitral de Consumo, dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo. Se acompaña fotocopias de la página primera del Modelo 910 del IAE y 020 Declaración Censal, así como dos etiquetas identificativas del Ministerio de Hacienda. Redacta la correspondiente solicitud con fecha 20 de octubre de 2010.

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

El circuito interno de la correspondencia.

SUPUESTO 4. Clasifica la correspondencia.

Ejercicio 1. Anota con fecha de 6 de septiembre de 2010 en el libro de registro de entrada de correspondencia de Industrias MOLINO, S.A., los siguientes documentos:

- Paquete postal de BASSILIA, de Murcia (vídeo de spot publicitario).
- Carta de J. Juan Díaz Alonso, de Madrid, realizando un pedido.
- Carta certificada de TRANSET, S.A., de Granada (contiene letra aceptada).
- Carta de Hnos. Reche, de Málaga (solicita presupuesto para un futuro pedido).
- Paquete de Imprenta SUAREZ, S.L., de Cuenca (contiene facturas, albaranes).

Ejercicio 2. Anota, con fecha 20 de mayo de 2010, en el libro de registro de entrada de correspondencia de Embutidos Jabalcón, S.L., los siguientes documentos:

- Pedido de Samuel Gómez (Asturias)
- Carta del centro comercial " Almeda"
- Carta certificada de TECNOCLIMA, S.A., de Granada, que contiene cheque n.º 220710, correspondiente al pago de factura n.º: 6597/10.
- Revista de la Editorial Anaya, Sevilla, del mes de mayo.
- Paquete postal de TESSA, de Alicante, que contiene un muestrario de productos propios.
- Saluda del director general de RENA, de Cádiz, invitando al director comercial a la presentación de un nuevo producto.

Ejercicio 3. Anota con fecha 10/07/10 en el libro de registro de salida de correspondencia de Industrias FERMIN, S.A., los siguientes documentos:

- Carta certificada a María Sánchez, de Granada, acompañada de letra de cambio para su aceptación.
- Paquete de muestra a FERMIN, CB, de Cuenca (por transportes VELOZ)
- Carta a GLAS, S.L., de Cádiz (incluye factura).
- Telegrama dirigido a David Martínez Martínez, de Granada, citándole para el día 15/07/10, a las 11,00 horas para una entrevista de trabajo.
- Carta a SAMANIEGO, S.L., de Madrid, incluyendo el catálogo.

Ejercicio 4. Anota con fecha 22/05/10 en el libro de registro de salida de correspondencia de CEPESA, S.A., los siguientes documentos:

- Carta certificada con acuse de recibo a Manuel Fernández de Madrid, acompañada de cheque, n.º 261-46.

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

- Carta dirigida a FENSA, S.L., realizando un pedido.
- Paquete postal a CETESA, S.A. (contiene el producto solicitado).
- Carta urgente dirigida a la señora Laura Cortés del Olmo, con informes comerciales.
- Carta enviada por el departamento de atención al cliente a PEREGRINOS (se envía encuesta para que se devuelva rellena).

Ejercicio 5. Registra en el libro de fax recibidos de la empresa Euro Cruz los siguientes faxes:

- Día 21/05/10 a las 11,00 horas de María Requena, solicitando catálogo.
- Día 21/05/10 a las 11,30 horas de TORRECILLAS, con la factura n.º 951/10.
- Día 21/05/10 a las 18,00 horas de SÁNCHEZ Y MARTÍNEZ con la escritura de compraventa del inmueble situado en C/. Río Seco, número 223.
- Día 22/05/10 a las 12,00 horas, de CIRCUS, realizando un pedido.
- Día 22/05/10 a las 14,00 horas, de TERMOSOLAR, S.L. Envía presupuesto para la campaña de publicidad en el periódico local.

Ejercicio 6. Registra en el libro de fax recibidos de la empresa P24H, S.L., los siguientes faxes:

- Día 18/05/10, a las 08,00 horas, de Francisco Ruiz Hernández. Realiza pedido.
- Día 18/05/10 a las 18:30 horas de D. Mariano Peña Fernández. Solicita participar en el proceso de selección de personal, acompaña a la carta su currículum vitae.
- Día 18/05/10, a las 17,25 horas, de BRENOL, S.L., con el extracto de los servicios que ha realizado para la empresa durante los meses de septiembre y octubre, así como el importe de los mismos.
- Día 18/05/10, a las 17,40 horas, de FERROL, S.A., con el presupuesto solicitado, así como condiciones de venta.

Ejercicio 7. Registra en el libro de fax enviados de la empresa UNIVERSO, SL los siguientes faxes:

- Día 20/08/10, a las 09,00 horas, el departamento de ventas envía fax a Julia Fernández, tarifa de precios y condiciones de venta.
- Día 20/08/10, a las 10,00 horas, el departamento de ventas envía fax a CAJAMAR, solicitando informes comerciales sobre la empresa DUERO-MARIN, de Granada.
- Día 20/08/10, a las 17,45 horas, el departamento de contabilidad envía fax a MÉNDEZ, con extracto de su cuenta de mayo desde el 1 de febrero hasta el 31 de abril del presente año.

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

- Día 22/08/10, a las 14,00, el departamento de personal envía fax a la empresa de colocación temporal "ZAIDIN" , listado con la categoría profesional de los puestos de trabajo que necesita contratar.
- Día 22/08/10, a las 17,50, el departamento de ventas envía fax a la empresa FAUL, realizando un pedido.
- Día 22/08/10, a las 18,00 horas, el departamento de ventas envía fax a DUERO, comunicándole que el pedido que ha cursado no puede ser atendido hasta el próximo 28.
- Día 22/08/10, a las 19,00 horas, el departamento comercial envía un fax a su representante D. Ignacio Suárez Hernández, informándole de la política a seguir con los clientes morosos de su zona.

Ejercicio 8. Registra en el libro de fax enviados de la empresa ROXIS, S.L., los siguientes faxes:

- Día 24/05/10, a las 09,30 horas, el departamento de compras envía fax a María Noguera Hernández, confirmando el pedido realizado el pasado 20/05/10.
- Día 24/05/10, a las 11,00 horas, el departamento de Recursos Humanos envía fax a Dña. Sandra Cruz Herrera, citándola a las 10,00 de la mañana del próximo 27/05/10.
- Día 25/05/10, a las 12,30 horas, el departamento de contabilidad envía fax a CAJAMAR, solicitando extracto del movimiento de sus cuentas desde el pasado día 01/03/10.
- Día 27/05/10, a las 12,15 horas, el departamento de ventas, envía fax a su representante D. Rogelio García, sobre la próxima reunión de agentes comerciales.
- Día 27/05/10, a las 18,00 horas, el departamento de compras envía fax a REAL, S.A., realizando un pedido.
- Día 27/05/10, a las 19,30 horas el director gerente envía un fax a PUBLICENTRE, S.A., confirmando el cambio de reunión para el día 28/06/10 a las 18,00 horas.

Ejercicio 9. Con fecha 18 de mayo de 2010 registra en el libro de registro del correo electrónico de la empresa RAREZA S.A., los siguientes correos electrónicos:

- Horas de recepción 09,10 de CASAREAL, C.B., de Granada, solicitando condiciones de pago para sus futuros pedidos (casareal@ya.com)
- Hora de recepción 09,30 de Juan Ortega Ruiz, solicitando catálogo (joertegaruz@hotmail.com).
- Hora de recepción 11,20 de CRIBEL, S.L., de Málaga, solicitando presupuesto (cribelo@gmail.com)

Administración y Finanzas. Comunicación y Atención al cliente.

- Hora de recepción 12,00 de EUROCRUZ, S.A., de Granada, aceptando el presupuesto n.º 2564/2010 (eurocruz@teledine.com)
- Hora de recepción 12,40 de Susana Peña Martínez de Cádiz, anulando el pedido n.º 3659/2010 (susanapeña@wanadoo.es)

Ejercicio 10. Con fecha 27/10/10 registra en el libro de registro del correo electrónico de la empresa INFORMÁTICA BAZA SL, los siguientes correos electrónicos:

- Hora de recepción 09,20 de CREP, S.L., de Madrid, realizando un pedido (crep@terra.es)
- Hora de recepción 11,50 de José Velasco Muñoz, solicitando catálogo (josevelasco@telefonica.net)
- Hora de recepción 14,00 de MALIVA, S.L., de Granada, solicitando presupuesto (maliva@registre.es)
- Hora de recepción 15,20 de LINARES, S.A., de Madrid, comunicando la devolución de parte de la mercancía recibida, por encontrarse defectuosa (linares@jet.com)
- Hora de recepción 18,20 de Mario García Santos, de Bilbao, realizando un pedido (mariogarcia@terra.es)