

# GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA

*Gloria Fernández Brage*

**IDĒASPROPIAS**  
*editorial*



Gestión auxiliar de la correspondencia  
y paquetería en la empresa

---



## Autora

---

**Gloria Fernández Brage** (Santiago de Compostela [A Coruña], 1963) es secretaria bilingüe de dirección por la Escuela Superior de Secretariado Mary Ward College de Madrid.

Ha desarrollado su trayectoria profesional en el ámbito administrativo y comercial, en el que ha asumido las funciones de consultora comercial de formación, auditora de formación, asistente de dirección ejecutiva y jefa de equipo comercial en diferentes empresas y sectores. También tiene experiencia como asesora de empleo y técnica de selección de personal.

Es especialista en la docencia de actividades administrativas y comerciales, y ha impartido cursos sobre comunicación, gestión de la información y técnicas de venta. Esto le ha llevado a publicar distintos materiales didácticos, entre los que destaca *Comunicación en las relaciones profesionales*, publicado por Ideaspropias Editorial.

Su larga trayectoria profesional y su experiencia en el ámbito de la docencia continúan en la actualidad, en la que trabaja como freelance en formación, selección y coaching.



*Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa*

1.ª edición  
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2017  
ISBN: 978-84-9839-594-5  
Formato: 17 cm × 24 cm  
Páginas: 88

GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2017, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-594-5

Depósito legal: VG 720-2017

Autora: Gloria Fernández Brage

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

## ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	9
1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa .....	11
1.1. Conceptos generales .....	13
1.2. Comunicación escrita en empresas públicas y privadas .....	14
1.2.1. Funciones .....	16
1.2.2. Elementos .....	18
1.2.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos .....	19
1.2.4. Correcta expresión de los textos escritos .....	24
1.3. Gestión de la recepción de la correspondencia .....	25
1.3.1. Selección y clasificación .....	26
1.3.2. Registro .....	27
1.3.3. Distribución .....	29
1.4. Preparación de la correspondencia .....	29
1.4.1. Personas que la elaboran .....	30
1.4.2. Número de copias .....	30
1.4.3. Firma de la correspondencia .....	31
1.5. Embalaje y empaquetado de documentación y productos .....	32
1.5.1. Medios .....	32
1.5.2. Materiales .....	33
1.5.3. Procedimientos .....	35
1.6. Gestión de la salida de la correspondencia .....	37
1.6.1. Tareas antes de proceder al envío .....	39
1.6.2. Libro de registro de salida .....	40
1.7. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería .....	40
1.7.1. Servicio de Correos .....	41
1.7.2. Mensajería .....	42
1.7.3. Telefax .....	43
1.7.4. Correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes .....	44
1.7.5. Otros medios telemáticos .....	48
1.8. Envío de la correspondencia .....	51
1.8.1. Productos y servicios que ofrece Correos .....	52
1.8.2. Formas en que puede hacerse el envío .....	55
1.8.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia .....	56

---

1.9. Normativa legal de seguridad y confidencialidad .....	56
1.10. Archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.....	61
1.10.1. Proceso de archivo .....	61
1.10.2. Control de archivo .....	62
1.10.3. Sistema de clasificación de los documentos .....	64
1.11. Internet como medio de comunicación .....	66
1.11.1. Definición de Internet .....	66
1.11.2. Página web .....	67
1.11.3. Portales .....	68
1.11.4. Transferencia de ficheros .....	68
1.11.5. Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail .....	69
CONCLUSIONES .....	71
AUTOEVALUACIÓN .....	73
SOLUCIONES .....	75
PREGUNTAS FRECUENTES .....	77
GLOSARIO .....	79
EXAMEN .....	81
BIBLIOGRAFÍA .....	85
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS .....	87







## INTRODUCCIÓN

La gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería, así como la gestión de la información y la comunicación son tareas fundamentales en el ámbito profesional de la administración. Conocer en qué consisten, te permitirá alcanzar los objetivos de este manual.

Así, a lo largo de los epígrafes y apartados, adquirirás las capacidades para archivar y acceder a la documentación de la empresa mediante unos procedimientos e instrucciones adecuados que posibiliten una búsqueda rápida y efectiva.

Además, se tratarán aspectos básicos sobre la comunicación y se aportará la información necesaria para que lleves a cabo una correcta gestión en la recepción y envío de la correspondencia.



# Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa

## 1 Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

### Objetivos

- Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas.
- Identificar los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío y los elementos significativos para su registro.
- Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.
- Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.
- Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.
- Identificar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.
- Definir con precisión el destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Aplicar medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
- Operar adecuadamente con medios telemáticos para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
- Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
- Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones o correspondencia.
- Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación o los artículos entregados.
- Aplicar tarifas y procedimientos de envío.

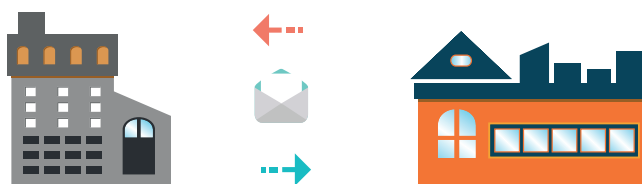
## Contenidos

1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa
  - 1.1. Conceptos generales
  - 1.2. Comunicación escrita en empresas públicas y privadas
    - 1.2.1. Funciones
    - 1.2.2. Elementos
    - 1.2.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
    - 1.2.4. Correcta expresión de los textos escritos
  - 1.3. Gestión de la recepción de la correspondencia
    - 1.3.1. Selección y clasificación
    - 1.3.2. Registro
    - 1.3.3. Distribución
  - 1.4. Preparación de la correspondencia
    - 1.4.1. Personas que la elaboran
    - 1.4.2. Número de copias
    - 1.4.3. Firma de la correspondencia
  - 1.5. Embalaje y empaquetado de documentación y productos
    - 1.5.1. Medios
    - 1.5.2. Materiales
    - 1.5.3. Procedimientos
  - 1.6. Gestión de la salida de la correspondencia
    - 1.6.1. Tareas antes de proceder al envío
    - 1.6.2. Libro de registro de salida
  - 1.7. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería
    - 1.7.1. Servicio de Correos
    - 1.7.2. Mensajería
    - 1.7.3. Telefax
    - 1.7.4. Correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes
    - 1.7.5. Otros medios telemáticos
  - 1.8. Envío de la correspondencia
    - 1.8.1. Productos y servicios que ofrece Correos
    - 1.8.2. Formas en que puede hacerse en envío
    - 1.8.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia
  - 1.9. Normativa legal de seguridad y confidencialidad
  - 1.10. Archivo de comunicaciones escritas y correspondencia
    - 1.10.1. Proceso de archivo
    - 1.10.2. Control de archivo
    - 1.10.3. Sistema de clasificación de los documentos
  - 1.11. Internet como medio de comunicación
    - 1.11.1. Definición de Internet
    - 1.11.2. Página web
    - 1.11.3. Portales
    - 1.11.4. Transferencia de ficheros
    - 1.11.5. Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail

## 1.1. Conceptos generales

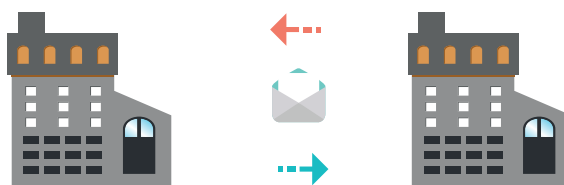
Antes de adentrarse en los procedimientos de gestión que forman parte de las empresas de correspondencia y paquetería, es necesario analizar los conceptos que facilitarán que se afronten con éxito los contenidos de esta unidad didáctica:

- **Correspondencia:** engloba a todos los documentos de la empresa que son enviados o recibidos por diversas vías: postal, telemática o a través de un mensajero. Puede ser de dos tipos:
  - **Externa:** incluye tanto los documentos que la empresa envía al exterior como los documentos que se reciben en ella y cuyo origen es externo.



Correspondencia externa

- **Interna:** hace referencia a los documentos que son enviados por los trabajadores de la empresa a otros empleados de la propia organización: memorandos, notas interiores, avisos o correos electrónicos. Este tipo de correspondencia también se conoce como valija.



Correspondencia interna

- **Paquetería:** implica todo paquete o bulto enviado o recibido y acompañado de un albarán o factura. Al igual que la correspondencia, debe ser gestionada y tratada con discreción y cuidado, motivo por el cual los trabajadores de la

empresa han de estar familiarizados con la normativa sobre protección de datos vigente, y en su caso, tendrán que ser capaces de obtener información actualizada de la mencionada normativa.

El embalaje y empaquetado de la paquetería tiene tanta importancia como la correcta redacción y gestión de la correspondencia.



Una secretaria que trabaja en la empresa A en el centro de trabajo situado en la calle J, envía un correo electrónico a otra secretaria de la misma empresa que trabaja en la calle L. Es una comunicación externa e interna a la vez, ya que sale físicamente de la oficina, pero permanece dentro de la organización. Sin embargo, si la secretaria de la calle L, a través de otro trabajador, recibiese un sobre con una documentación para el departamento de contabilidad desde la calle J, estaríamos hablando de una comunicación interna.

Si en lugar de un correo electrónico, la secretaria enviase, por ejemplo, un muestrario de ropa a un cliente se trataría de un servicio de paquetería y no de correspondencia.

---

## 1.2. Comunicación escrita en empresas públicas y privadas

La primera pregunta que se plantea al tratar la comunicación es la importancia que esta tiene en el día a día y cuál es su alcance dentro de la empresa.

La **comunicación escrita** permanece en el tiempo, indeleble, e incluye todo tipo de correspondencia: cartas, faxes, correos electrónicos, facturas, pedidos, presupuestos, albaranes, etc.

Entre la empresa privada y la pública se puede establecer una diferencia clara con respecto a las comunicaciones escritas.

En la **empresa privada**, el lenguaje que se maneja es comprensible en mayor o menor medida para sus trabajadores. Por ejemplo, el administrativo de una empresa de consultoría de calidad está familiarizado con el tipo de lenguaje utilizado en ese sector. No es necesario que sea experto en calidad para comprender las palabras que maneja habitualmente en cartas, informes o presentaciones.



En cambio, el lenguaje administrativo empleado en el **ámbito público**, como por ejemplo en el *Boletín Oficial del Estado*, resulta algo más complejo para cualquier otra persona que no esté vinculada a la Administración.

Las nuevas TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) están suponiendo una auténtica revolución en la sociedad, tanto a nivel profesional como de ocio. Su repercusión se ha extendido al ámbito de la comunicación en la empresa: las aplicaciones de mensajería instantánea tales como WhatsApp®, Line® o Viber® tienen como utilidad el envío de mensajes de texto a los cuales se les puede añadir fotos o archivos de vídeo.

Este tipo de aplicaciones ayudan a transmitir decisiones importantes con rapidez: una tarifa actualizada de precios puesta a disposición de forma inmediata para un cliente, la confirmación de la aceptación de un presupuesto o la posibilidad de mantener una conversación con el interlocutor sin interrumpir por ello su actividad habitual. La comunicación es instantánea, pero preserva la intimidad del emisor y del receptor.

No hay que olvidar que, en el mundo empresarial, el factor tiempo es vital para el desarrollo de la organización y que por eso cobran tanta importancia las TIC. Sin embargo, no se deben olvidar las **formas de comunicación escritas convencionales**, como la nota o la carta interna.



Buenos días, Ana:

Como sabes, mañana es martes y tenemos pendiente la reunión de ventas. Ya he avisado a Enrique y a Elena. Ambos han confirmado su asistencia. Te recuerdo la hora y lugar: martes 7 de marzo a las 18 h en el despacho 22 de la segunda planta.

Por favor, confírmame tu asistencia.

Un saludo.

P. Martínez.

Las vías de envío de las comunicaciones escritas son bien el correo postal o entrega en propia mano a través de un servicio de mensajería privada, o bien el envío telemático por medio de Internet o de la propia línea telefónica, es decir, por fax. La inmediatez que supone la utilización de los medios telemáticos resulta más efectiva en cuestión de tiempos que el envío postal.

A continuación, se analizarán las funciones, los elementos y los tipos que existen en la comunicación escrita en las empresas públicas y privadas, así como la correcta expresión de los textos.

---

### 1.2.1. Funciones

La comunicación escrita en la empresa privada y en la pública debe adaptarse al receptor del mensaje y redactarse con una expresión clara, sencilla y comprensible. Así, se reconocen diferentes **funciones de la comunicación escrita**:

- **Expresiva o emotiva:** manifiesta el estado de ánimo del emisor, quien transmite, además de información, su actitud en el mensaje. Por ejemplo: «Será un placer contar con su asistencia».
- **Referencial o representativa:** está presente en todo mensaje, ya que no existe un acto de comunicación que no informe. Se caracteriza por su objetividad. Por ejemplo: «Un manual de estudio no transmite un punto de vista concreto y no pretende una reacción concreta, salvo la de la propia transmisión del conocimiento».
- **Apelativa o conativa:** con ella el emisor no solo informa, sino que además pretende obtener una reacción concreta del receptor. Un buen ejemplo es el lenguaje publicitario que se usa en la actualidad: «En Almacenes X tenemos todo lo que necesita. Visítenos y lo comprobará».
- **Metalingüística:** hace referencia al significado de las palabras de la lengua en la que las personas se comunican, es decir, esta función tiene lugar cuando el mensaje que se transmite tiene una relación directa con el código y sus normas. Por ejemplo: «Todas las palabras esdrújulas llevan tilde».
- **Poética o estética:** transmite un mensaje minimizando los aspectos negativos que conlleva o resaltando con especial vehemencia sus aspectos positivos. Por ejemplo: «Con toda seguridad, su pedido le será entregado esta tarde, agradeciéndole su paciencia y comprensión por este retraso de tres meses, ajeno, como bien sabe, a esta empresa».

La elección de estas funciones dependerá del **tipo de comunicación escrita** que se realice:

- **Comunicación interna en la empresa privada o pública:** se lleva a cabo entre miembros de una misma organización y en los siguientes formatos:

- **Memorando o nota interior:** comunicación breve en la que se deja constancia de las instrucciones internas que se deben realizar por todos o por parte de los trabajadores.



- **Tablón de anuncios:** panel situado en un lugar visible para todos los trabajadores de la empresa, mediante el cual se comunican novedades o noticias de interés general.



- **Hoja o buzón de sugerencias:** comunicaciones realizadas por los trabajadores para dar a conocer su parecer con respecto a un tema concreto. Puede ser anónimo y suele depender del departamento de calidad.



- **Informe:** documento con información detallada sobre acontecimientos o actividades concretas. En él se mantiene un orden adecuado, y suele incluir conclusiones y referencias a fechas y lugares en los que se hicieron las actividades que se citan (reuniones, juntas, etc.).



- **Comunicación externa en la empresa privada:** es la que se establece entre diferentes empresas y a través de estos documentos:

- **Carta:** documento más utilizado y conocido para comunicarse con el exterior (clientes, proveedores, etc.).



- **Fax:** documento que se envía al exterior a través de la línea telefónica. En la actualidad, y debido a la implantación de las nuevas tecnologías relacionadas con Internet, el fax se encuentra relegado a un segundo plano.



- **Hoja o buzón de sugerencias:** medio por el cual la empresa puede conocer la opinión o propuestas de sus clientes, proveedores o usuarios.



- **Comunicación externa en la empresa pública:** se lleva a cabo entre el ciudadano y la Administración Pública mediante los siguientes documentos:

- **Acuerdo de iniciación del procedimiento:** medio que usa la Administración para iniciar un procedimiento administrativo de oficio. Un procedimiento es iniciado de oficio cuando es la propia Administración la que inicia el procedimiento, bien por propia decisión, bien cuando se produce una denuncia.



- **Instancia o impreso de solicitud general:** documento con el que el ciudadano contacta con cualquier tipo de Administración. En él constan: datos de contacto del remitente e identificación fiscal. Si se autoriza a un tercero para presentar el documento, deben consignarse los datos identificativos de este, a quién va dirigida la instancia, exposición de motivos, medio por el que quiere ser contactado y fecha y firma del interesado o autorizado. Acompañarán a esta instancia todos los documentos necesarios para la gestión de la solicitud.

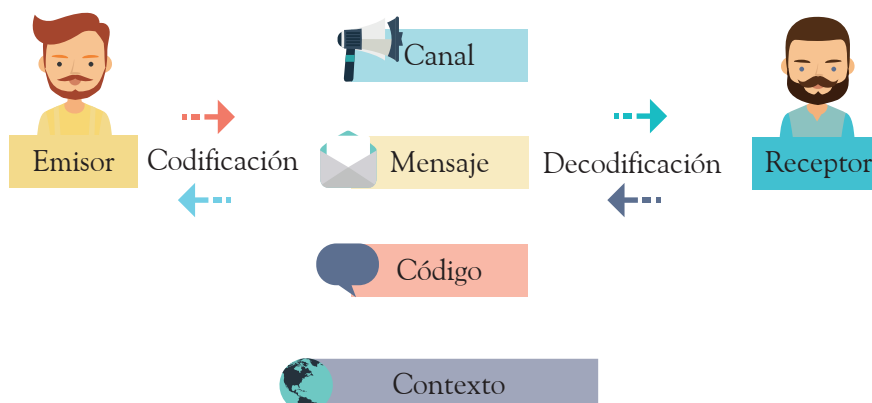


- **Fax:** documento escrito que se recibe o emite a través de la línea telefónica. Está prácticamente en desuso.



## 1.2.2. Elementos

Los **elementos básicos** que intervienen en la comunicación escrita, interna y externa, de la empresa pública y privada son: emisor, receptor, mensaje, canal, contexto y código.



Veamos ahora cuál es el papel de cada elemento:

El **emisor** es la persona que redacta y envía el documento. Lo hace utilizando un código que el receptor descifra, esto es, el idioma en el que se transmite el mensaje.



El **receptor** es quien recibe el mensaje y se encarga de descodificarlo para comprender la información del documento enviado por el emisor.



El **mensaje** es la información transmitida por el emisor al receptor, es decir, el contenido: texto, símbolos, imágenes, etc.



El **canal** es el medio a través del cual el mensaje es enviado por el emisor al receptor. En el caso de la comunicación escrita: papel, fax, correo electrónico, etc.



El **contexto** es el entorno, situaciones y condiciones, temporales, espaciales o socioculturales, en el que se da la comunicación. Permite comprender el mensaje en una medida más acertada y matizada.



El **código** es un sistema de reglas y signos que permite entender y comprender el mensaje, es decir, el idioma utilizado. Debe ser conocido y compartido tanto por el emisor como por el receptor para garantizar que la comunicación fluya.



### 1.2.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos

Entre las comunicaciones escritas que una empresa pueda emitir o recibir destacan dos **tipos**: las cartas comerciales y los documentos administrativos.

Las **cartas comerciales** contienen información que va destinada a los clientes, proveedores, consumidores o usuarios de la empresa. Son una herramienta o instrumento de comunicación abierto y directo con el exterior.

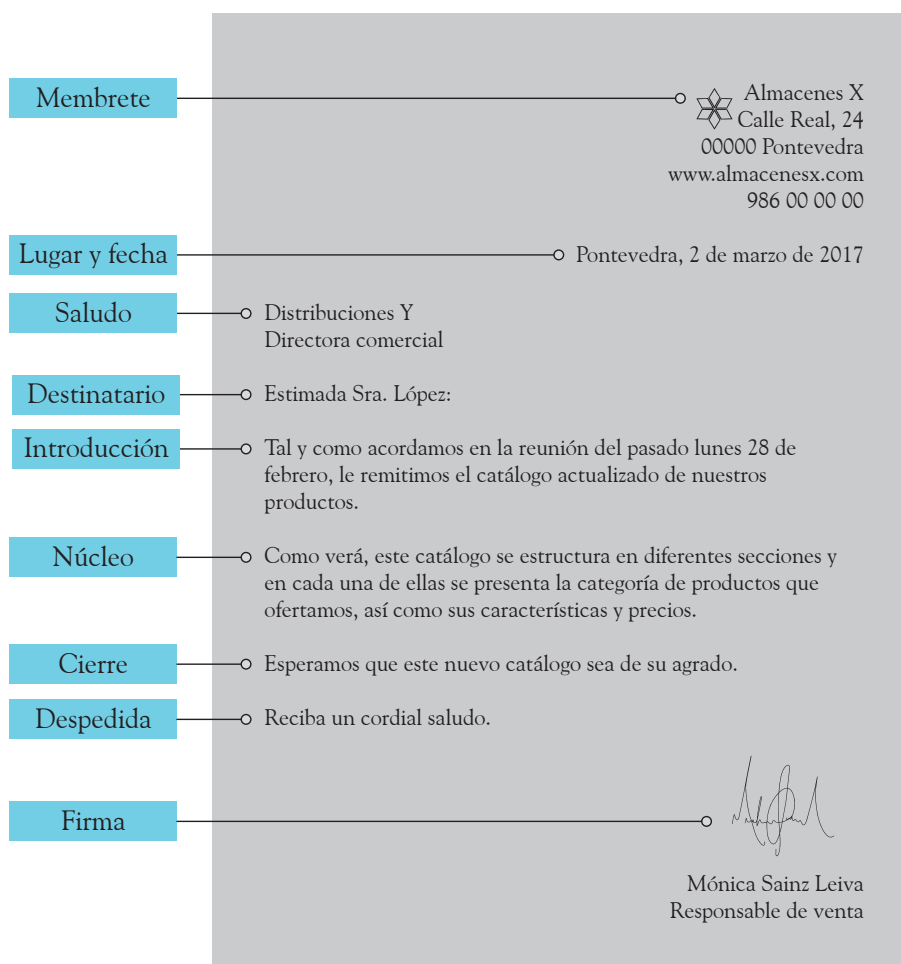


La carta que la Tesorería General de la Seguridad Social envía a los trabajadores informándoles de sus cotizaciones y datos de la vida laboral.

Existen muchos modelos de cartas que pretenden el mismo objetivo: comunicar. En el caso de las cartas comerciales, sus **funciones** son fundamentalmente dos:

- Reflejar una imagen determinada de la empresa que cree confianza en el cliente o usuario.
- Coordinar las diversas actividades que dicha empresa debe llevar a cabo con esas personas o instituciones externas a ella.

Todas las cartas, incluidas las comerciales, siguen la misma **estructura**:



Analicemos qué elementos forman parte de cada uno de los **bloques** que configuran la carta comercial:

- **Membrete:** logotipo, nombre, dirección, correo electrónico y teléfono de la empresa que emite la carta.
- **Lugar y fecha:** lugar, día, mes y año en que se emite la carta.
- **Destinatario:** empresa, organización o persona a la que va dirigida la carta y, en su caso, el cargo que ocupa esta última.
- **Introducción:** explicación breve acerca del motivo de la carta.
- **Núcleo:** explicación propiamente dicha en la que se desarrolla un texto económico en palabras teniendo en cuenta la claridad, concreción y calidad comunicativa.
- **Cierre:** conclusión de los motivos expuestos.
- **Despedida:** debe ser breve y concisa.

El uso adecuado de las palabras, una correcta redacción, la aplicación de las reglas de puntuación y las reglas de ortografía deben estar presentes en todo documento escrito.



Para conocer más sobre la estructura de la carta, consulte el siguiente enlace: <http://bit.ly/2BtYy0V>.

Los **documentos administrativos** dejan constancia de las actuaciones de la Administración pública: son el soporte material y sirven como medio de comunicación de los actos que dentro de este ámbito se desarrollan. Este tipo de documentos tienen su propia identidad, aunque guardan cierto parecido en forma y estructura con los de la empresa privada.

Para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones, la Administración pone a disposición de los ciudadanos oficinas de registro, registro electrónico común, portal de firma electrónica y diferentes sedes electrónicas.

Existen fundamentalmente tres **tipos de documentos administrativos**:

- **De iniciación:** por el cual la Administración inicia un procedimiento administrativo de oficio, es decir, esta contacta con el ciudadano a través de él por decisión propia o cuando tiene lugar una denuncia.
- **De instrucción:** a través del cual la Administración hace saber al usuario que inicia un proceso determinado en el tiempo, durante el que tanto el órgano administrativo como el usuario pueden aportar pruebas que ayuden a esclarecer los hechos objeto del procedimiento.
- **De terminación:** por el cual se notifica al interesado que el procedimiento en el que se encontraba inmerso ha finalizado.

A diferencia de la empresa privada, la Administración establece la confección de sus documentos con un estilo y redacción determinados.



El sujeto X vive en la ciudad de Santiago de Compostela y quiere enviar una solicitud a cualquier organismo oficial que está ubicado en Madrid. Lo hará a través de la oficina de registro de la Delegación del Gobierno, en donde entregará la documentación en cuestión, que será tramitada por el personal funcionario y entregada a su destino.

Es conveniente confeccionar un documento con una relación de los documentos facilitados, entregar una fotocopia del mismo y guardar el original, el cual, será sellado y verificado por el personal funcionario. No se deben entregar documentos originales de certificados de estudios, libros de familia, etc.: es conveniente realizar copias compulsadas en la Administración. En este mismo acto, le entregarán al sujeto X una etiqueta adhesiva con la referencia del envío, sin coste.



Existen **otras tipologías para la comunicación escrita en la empresa privada**. Además, cada empresa privada tiene su propia planificación, organigrama o logotipo, y los tipos de documentos que maneja también son optativos y de libre diseño, forma, utilidad y uso. Por tanto, además de la carta comercial de la que ya se ha hablado, se encuentran:

- **Tarjeta de visita:** identificación corporativa con el nombre y cargo del trabajador. También puede ser genérica y no contener los datos del trabajador.
- **Informe:** descripción exhaustiva relativa a una persona o asunto que suele realizarse de manera escrita.
- **Acta:** explicación pormenorizada de lo sucedido en el desarrollo de una reunión o junta.
- **Nota interior:** breve comunicado con instrucciones específicas para uno o varios trabajadores.
- **Fax:** comunicado compuesto de una portada y un número indeterminado de hojas paginadas. El fax necesita de corriente eléctrica y toma telefónica para transmitir la información en soporte papel. Cabe destacar la utilización de los equipos multifunción, que incorporan la posibilidad de enviar documentos vía fax en formato digital. Para ello se valen de una función de escáner y de fotocopidora tradicional.
- **Instancia:** documento propio de la Administración pública, aunque también utilizado en la empresa privada. A través de la instancia el trabajador pregunta o se interesa por cuestiones diversas, proponiendo una solución o mostrando discrepancia o aquiescencia con determinados asuntos.
- **Presupuesto:** informe escrito que recoge el cómputo anticipado del coste de una obra, servicio o producto.
- **Saluda:** escrito corto con el que se comunican notas o invitaciones.
- **Hoja de llamadas telefónicas y hoja de visitas:** la primera es la relación transcrita de todas las llamadas telefónicas; se suele hacer constar la fecha, la hora, identificación del nombre, apellidos, empresa y teléfono o correo electrónico de la persona que llama. También se identifica el destinatario de la llamada, y, en caso de ser necesario, notas u observaciones. Asimismo, existe una hoja idéntica para las visitas que se reciben en la empresa.

#### 1.2.4. Correcta expresión de los textos escritos

La redacción de los escritos debe ser clara y ordenada tanto en la Administración como en las empresas privadas.

Algunas **indicaciones básicas** para elaborar una comunicación escrita de calidad son las siguientes:



Es necesario tener en cuenta la **correcta expresión en los textos** que se elaboren desde el ámbito empresarial público y privado. En este sentido, se cuenta con dos factores fundamentales: en primer lugar, la formación adecuada del personal laboral o funcionario; en segundo lugar, la ayuda que hoy en día prestan los diferentes programas informáticos. Entre ellos, destacan los procesadores de texto.

Los **procesadores de textos** son aplicaciones informáticas que resultan de gran ayuda a la hora de revisar el contenido editado, ya que disponen de una herramienta ortográfica que permite detectar y corregir errores.

Para que el procesador de texto cumpla su función, es necesario configurar el diccionario corrector en el idioma en el cual se escribe. Hay que tener en cuenta que se pueden mantener relaciones comerciales con otros países o comunidades autónomas, y en ese caso habrá que dirigirse al interlocutor en el idioma adecuado.

Además de facilitar la revisión y corrección del contenido editado, los procesadores de texto tienen otras ventajas: aportan rapidez y seguridad. Pueden contar con plantillas de documentos, cartas, notas interiores, etc., con información básica ya está escrita y que solo es necesario completar.

Estas plantillas se archivan en el ordenador, en carpetas y subcarpetas a las que se darán nombres diversos y que facilitarán su localización y gestión. La ofimática no puede realizar el escrito inicial del documento en cuestión como si de un ser humano se tratase: el uso de los signos de puntuación y la redacción adecuada del documento depende de cada persona.

La **ofimática** permite automatizar las comunicaciones y los procesos administrativos de las empresas a través de sistemas electrónicos.

---

### 1.3. Gestión de la recepción de la correspondencia

La gestión de la información es un aspecto muy importante en el mundo empresarial. Este es el motivo por el que cobra importancia el papel del **personal de administración**, pues se encarga de controlar y coordinar la recepción, selección y distribución de los documentos.

La correspondencia puede llegar a nuestra oficina por cuatro **vías**:

- **Postal:** el correo es entregado en mano por el funcionario de la Sociedad Estatal Pública Correos y Telégrafos<sup>1</sup> que se desplaza a la empresa. También se puede recoger en las dependencias de Correos. Se incluyen en este apartado a las empresas de mensajería que realizan el mismo servicio y que entregan el paquete en el domicilio del destinatario, teniendo que firmar el acuse de recibo.



---

<sup>1</sup> De aquí en adelante, Correos.

- **Telefónica:** el correo llega por fax en soporte papel. Existe la posibilidad de contratar los servicios de otras empresas desde donde recibir y enviar este tipo de comunicaciones.
- **Internet:** el correo llega a través de correo electrónico o de una página web o blog (por ejemplo, mediante el uso de formularios de contacto).
- **Interna:** como su propio nombre indica, por ella se canalizan las comunicaciones escritas que tienen lugar dentro de la propia empresa, es decir, las comunicaciones que mantienen los trabajadores de la empresa entre ellos.



A continuación, se explicarán los elementos significativos y relevantes que se han de tener en cuenta para una correcta gestión de la recepción de la correspondencia.

---

### 1.3.1. Selección y clasificación

A la hora de seleccionar y clasificar las comunicaciones escritas recibidas en la empresa resulta necesario conocer el tipo de información que se maneja.

Es importante cumplir con el **secreto profesional** cuando se maneja información empresarial, no solo por el hecho de firmar un compromiso de confidencialidad<sup>2</sup> con la empresa (como sucede en algunos casos), sino porque así lo indica el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 5: «cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia».

No hay que olvidar que una carta u otro documento escrito que pasa por las manos de cualquier trabajador pertenece a la empresa. Por lo tanto, una de sus funciones será velar por la **seguridad** de ese documento y tramitarlo con **eficacia y eficiencia**, es decir, hay que realizar la tarea encomendada con total corrección en un espacio de tiempo estimado adecuado (eficacia) y se deben utilizar todos los recursos al alcance para resolver con éxito la misión encomendada (eficiencia).

La **selección y posterior clasificación** de la correspondencia obedecerá a unos

---

<sup>2</sup> Este aspecto se tratará con profundidad en el epígrafe 1.10. de esta unidad didáctica.

criterios previamente establecidos por la organización. En este proceso interviene de manera decisiva la correcta definición del emisor, el receptor y el mensaje por parte de la persona encargada de la recepción de la correspondencia. Los criterios para seleccionarla y clasificarla son diversos.

Se recibe en el departamento de recepción y se deriva por departamentos, por productos y servicios o por trabajadores, en función del tipo de correspondencia que tengan asignada. Por este motivo es importante conocer cuál es la función de cada persona o departamento en la empresa, y distinguir qué tipo de correspondencia se recibe y por parte de qué emisores.

La correspondencia también puede recogerse en la empresa de mensajería o en los diferentes apartados de correos contratados por la empresa.

La **correspondencia postal u ordinaria**, la paquetería y los servicios de mensajería privada se reciben (si es el caso) y coordinan desde el departamento de recepción de la organización, que será el encargado de hacer llegar esta documentación y paquetería al resto de departamentos de la empresa. Lo más habitual es que en ella se indique claramente el destinatario, bien con un nombre propio o mediante la especificación del departamento al que se dirige.

La **correspondencia telemática por correo electrónico** se recibe en la bandeja de entrada de la cuenta de correo del trabajador. Este, dependiendo de la naturaleza del documento, procederá a su impresión (si fuese necesaria) y posterior gestión telemática (reenvío, contestación, archivo de documentos adjuntos, etc.), o simplemente archivará el correo electrónico recibido en la bandeja de entrada.

La **correspondencia telemática por fax** es gestionada por uno o varios trabajadores designados para tal efecto. Es habitual que esta responsabilidad recaiga en el personal de recepción o conserjería. Estas comunicaciones se entregarán a la persona o departamento pertinente, si bien se guardará constancia de dicha recepción en un documento elaborado para ese fin.

---

### 1.3.2. Registro

Es necesario leer con atención las indicaciones de la correspondencia de entrada o salida, además de conservar las hojas o libros de registro, ya que pueden necesitarse en un futuro. También se pueden realizar en soporte informático. Ambos sistemas de **registro**, manual y digital, son adecuados.

Tradicionalmente, el archivo de las comunicaciones se ha hecho de manera manual: es la forma convencional, pero en la actualidad las nuevas tecnologías aportan al profesional de la gestión auxiliar nuevos medios más efectivos y rápidos.

Una vez recibido el correo, el personal responsable de su custodia procederá a comprobar los siguientes datos: remitente, destinatario, contenido y anexos. Estos datos se anotarán en el **libro u hoja de registro de entrada de la correspondencia**.

N.º de orden	Fecha	Remitente	Clase	Anexo	Motivo	Receptor	Nota	Estado
1	10.03.2014	IVMO, S.L.	Carta	No	Factura	Contabilidad	Entregar a Pilar	Entregado
2	11.03.2014	RDL, S.A.	Fax	No	Presupuesto	Ventas	Entregar a Manolo	Pendiente

En esta hoja o libro se anotará la correspondencia recibida y la correspondencia emitida por cada departamento. Los datos servirán para organizar y archivar de forma adecuada la información, de modo que deben ser determinados por la persona responsable de la correspondencia, estableciendo así unas secuencias de actuación y comportamiento absolutamente necesarias en toda organización.

Como ya se ha comentado, la correspondencia también puede llegar por Internet mediante el correo electrónico de la empresa, a través de la página web o mediante los servicios de mensajería web de otras empresas.



Si una empresa inserta una oferta en un portal de empleo de Internet, los currículos que se reciban en esa cuenta son correspondencia de la empresa.

Los mensajes que llegan a través del correo electrónico pueden llevar elementos adjuntos, es decir: documentos, imágenes, archivos de audio o archivos de vídeo que van incluidos en el propio mensaje. Todo este material puede ser descargado en el ordenador y archivado en la carpeta correspondiente.

El mensaje de correo electrónico mediante el que se reciben los documentos permanecerá archivado en la cuenta de correo, bien situado de forma automática por fecha de entrada, bien situado por el trabajador en cuestión en otro apartado del mismo correo. Estos apartados suelen denominarse como etiquetas (es el caso del servidor de correo Gmail™), a las que es posible ponerle nombre e incluso asignarle un color determinado.

---

### 1.3.3. Distribución

En cuanto a la **distribución** de la correspondencia, sea esta interna o provenga del exterior, se puede efectuar de diferentes formas.

Una de ellas es mediante la entrega de la documentación en cuestión **en mano**, directamente al departamento de destino de la correspondencia. Es un medio de distribución más personal, adecuado para pequeñas empresas en las que el peso de la correspondencia recibida no es excesivo, por lo que el gestor auxiliar puede dedicar parte de su jornada de trabajo a esta función.

También se puede habilitar una **bandeja de correspondencia** recibida para cada departamento. Este sistema es más conveniente para empresas de una envergadura mayor o con departamentos muy definidos en función de las diferentes tareas que llevan a cabo. De esta manera, los distintos empleados de cada departamento o un responsable encargado de ello, recogerá diariamente la correspondencia en dicha bandeja.

Los correos electrónicos suelen recibirse directamente en la bandeja del destinatario, pero, en el caso de recibirse en otra cuenta de correo, lo más adecuado y práctico será reenviar el mensaje con sus documentos adjuntos al destinatario final correcto.

---

## 1.4. Preparación de la correspondencia

Una parte del trabajo administrativo es la preparación de diferentes documentos para difundir información corporativa, dossieres de prensa, etc. Todas estas presentaciones se encuentran ya elaboradas, tan solo es necesario prepararlas para su entrega y uso definitivo. Igual sucede con la **preparación de la correspondencia**.

El personal administrativo elabora la carta o informe y lo presenta para la firma de su superior. Posteriormente lo introduce en el sobre adecuado y lo entrega a la persona responsable de tramitar su envío. En el sobre figurará la dirección del destinatario y todos sus datos, así como los datos del remitente. Además, habitualmente las empresas utilizan papelería corporativa, en donde figuran los datos postales y de contacto de la organización.

En los siguientes apartados se tratarán aspectos relacionados con la elaboración de la correspondencia: quién se encarga, el número de copias más conveniente y cuestiones sobre la firma de la correspondencia.

---

#### **1.4.1. Personas que la elaboran**

Como ya se ha mencionado, quien se encarga de elaborar la preparación de la correspondencia es el **personal de administración**.

Cada departamento de la empresa cuenta, al menos, con un administrativo encargado de este tipo de labores. Este trabajador ensobrará adecuadamente la carta y la entregará a la persona que se encarga del envío de la correspondencia.

También cabe la posibilidad de que sea el propio administrativo quien se encargue de cursar su salida. Puede desplazarse a Correos una o dos veces por semana, o contratar la recogida con Correos u otra empresa de mensajería.

Cuando se busca proveedor es conveniente solicitar varios presupuestos y elaborar un presupuesto propio para determinar cuánto se quiere invertir en el servicio.

---

#### **1.4.2. Número de copias**

Los documentos elaborados mediante técnicas informáticas suelen archivar en el mismo soporte, aunque en el caso de carecer de medios informáticos es necesario que al menos una copia del documento emitido sea guardada en los archivos de la organización. En todo caso, el número de copias será determinado por la empresa.

Los programas informáticos de gestión de documentación facilitan el mantenimiento del archivo y reducen las copias en soporte papel, aunque determinados documentos continúan existiendo y tramitándose en soporte papel.