

# CURSO DE SECRETARIADO ADMINISTRATIVO



Relator: Mauricio Araya N.

## CONTENIDO

Módulo 1: Administración de empresas

Módulo 2: Procesos de Secretariado

Módulo 3: Procesos Administrativos y contables

Módulo 4: Ofimática

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

a) Conceptos:



- Ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias
- Conjunto de formalidades para la celebración de un acto
- Normas que indica el protocolo según tipo de ceremonia

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

a) Conceptos:

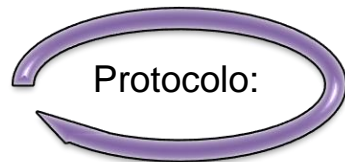


- Conjunto de reglas del decoro que guían el comportamiento humano
- Estilos y costumbres en reuniones de carácter elevado y serio
- Varía según las costumbres de cada pueblo o de cada institución

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

a) Conceptos:

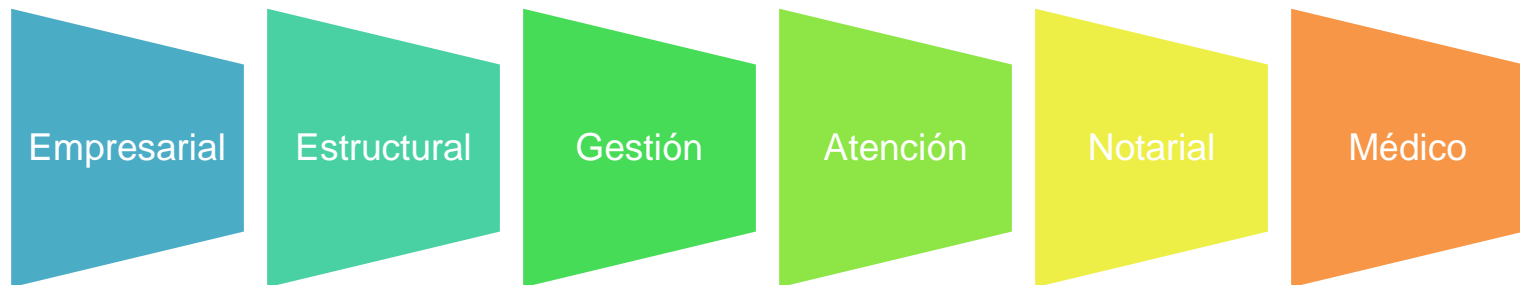


- Normas preestablecidas aplicada a las actividades de un grupo social
- Ayudan a mantener la armonía dentro de la actividad
- Para asegurar las prerrogativas y privilegios de cada participante

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

b) Tipos de protocolo:



## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

b) Tipos de protocolo:

Protocolo Empresarial:

- Normas, indicaciones, instrumento clave para cualquier organización que pretenda dar un servicio eficaz y alcanzar una imagen corporativa.

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

c) Aspectos del protocolo que debe dominar una secretaria:

La imagen

Los modales

La forma correcta de recibir las visitas

La realización de presentaciones


Dar los agradecimientos

Envío de invitaciones y felicitación

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

c) Aspectos del protocolo que debe dominar una secretaria:



Enviar mensajes de condolencia
La atención telefónica
La manera adecuada de saludar
La forma de brindar ayuda
Regalos que se pueden hacer y recibir

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.1. Protocolo

c) Aspectos del protocolo que debe dominar una secretaria:

---

Saber cómo comportarse en cada momento

---

Inspira respeto a sí misma y a quienes representa

---

Evita la extravagancia en sus acciones

---

Evita el estrés profesional

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

a) Análisis de la Organización de eventos de empresas:

¿Por qué la necesidad de realizar un evento?	
¿Que se pretende alcanzar?	
¿Quién debe asistir?	
¿Cuándo se debe realizar el evento?	
¿Dónde se debe realizar?	

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Informativos:

#### Asambleas:

- Grupo numeroso de personas que tienen que tomar decisiones
- En asociaciones la asamblea es la reunión de todos los miembros
- El presidente vela por la buena marcha y orden del día

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Informativos:

Conferencia:

- Exposición oral de 1 o varias personas
- Puede seguirse de un coloquio
- Proporcionar información o conocimientos

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Informativos:

Jornadas:

- Conjunto de reuniones de estudio o trabajo
- Con número elevado de personas
- Se realizan en más de 1 día
- Su principal objetivo es impartir conocimiento

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Informativos:

Simposio:

- Exposición oral por parte de varios expertos sobre un tema
- La duración de la intervención es de 10 o 20 min

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Promocionales:

Ferias y exposiciones:

- Eventos de empresas o medio publicitario
- Busca conseguir aumento de las ventas
- Pueden ser Permanentes o temporales

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

b) Clasificación de los eventos: Promocionales:

Varios:

- Rueda de prensa:
- Conferencia de prensa

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Ferias y exposiciones:



## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Inauguraciones y aniversarios:

Elegir fecha

Elección de invitados

Elaborar y mandar invitaciones

Contratar los medios de transporte

Elaborar un folleto informativo sobre el aniversario

Acondicionamiento de las salas

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Visitas a fábricas o empresas:

- Organización y planificación
- Conocer con exactitud los departamentos o zonas a visitar
- Los grupos de visita no deben superar las 10
- No es recomendable más de 1 hora
- Después de visita ofrecer un pequeño refrigerio

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Conferencia de prensa:



- Elegir fecha precisa
- Escoger local adecuado
- Elaborar listado de los medios
- Elaborar listado de posibles asistentes

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Conferencia de prensa:



- Preparar mesa presidencial con carteles identificativos
- Cuidar fondo de mesa presidencia con la prensa gráfica
- Ofrecer bebida apropiada para la hora y algo de picar
- Comprobar micrófonos
- Entregar a periodistas dossier gratuito con la temática

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Conferencia de prensa:

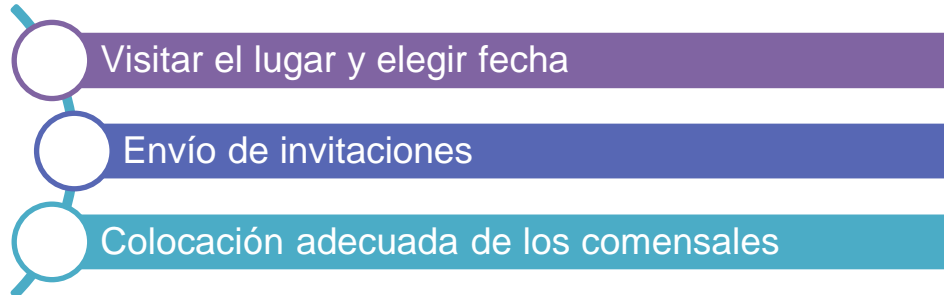


- Preparar mesa presidencial con carteles identificativos
- Cuidar fondo de mesa presidencia con la prensa gráfica
- Ofrecer bebida apropiada para la hora y algo de picar
- Comprobar micrófonos
- Entregar a periodistas dossier gratuito con la temática

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.2. Organización de Eventos

c) Organización y planificación: Comidas de empresa:



## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

a) Organización de viajes:

**Función de la secretaria:**

- Planifica los viajes
- Organiza la estancia
- Agendamiento de tareas

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

a) Organización de viajes:

#### Objetivos:

- Cerrar contratos que aseguren mercados
- Publicidad y promoción de los productos
- Visibilizar la imagen de la empresa

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

a) Organización de viajes:

Planificación:

- Medios de transporte
- Información del destino
- Duración de la estancia
- Tipo de alojamiento
- Lugares de ocio
- Idioma y cultura

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Agencias de viajes:



- Son empresas de servicios y su función principal es la intermediación

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Agencias de viajes:



- Venta y cambio de pasajes
- Reserva de transporte
- Reserva de alojamiento
- Organización de servicios complementarios
- Información turística
- Difusión de material publicitario
- Cambio de divisas

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Agencias de viajes:



- Expedición y traslado de equipajes
- Formalización de pólizas de seguros
- Arriendo de vehículos
- Reserva, adquisición entradas para espectáculos
- Arriendo de útiles y equipos deportivos
- Arriendo de medios de transporte

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas:

Definición:

- Es una empresa que se dedica al transporte de pasajeros o carga y, en algunos casos, animales.

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas:

Tipos de Aerolíneas:

- Aerolíneas regionales:
- Aerolíneas de red:
- Aerolíneas de gran escala:

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas que operan en Chile:

Vuelos nacionales:

- Aerovías DAP
- JetSmart
- LATAM
- Sky Airline

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas que operan en Chile:

Vuelos Internacionales:

- Aerolíneas Argentinas
- Aeroméxico
- Air Canadá
- Air France
- Alitalia
- American Airlines
- Avianca

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas que operan en Chile:

Vuelos Internacionales:

- British Airways
- Copa Airlines
- Delta Air Lines
- Emirates
- Estelar Latinoamérica
- Gol Linhas Aéreas
- Iberia

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Aerolíneas que operan en Chile:

Vuelos Internacionales:

- JetSmart
- KLM
- LATAM
- Level
- Qantas
- Sky Airline
- United Airlines

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles:



- Establecimiento que provee alojamiento turístico mayoritariamente en habitaciones, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según Estrellas:



- Baño privado o compartido
- Teléfono en la habitación
- Televisión
- Servicios

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según Estrellas:



- Baño privado
- Teléfono
- Televisión
- Servicios limitados

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según Estrellas:



- Un restaurante
- Piscina
- Gimnasio
- Una tienda de conveniencia
- Botones
- Salas de conferencia
- Habitaciones con más servicios
- Mayor calidad y comodidad

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según Estrellas:



- Botones
- Conserje
- Servicio de valet parking
- Centro de conferencias
- Servicios de negocios
- Habitaciones amplias
- Mobiliario elegante
- Ropa de cama de alta calidad
- Productos de baño
- Mini bar
- Secadora de pelo

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según Estrellas:



- Más de un restaurante
- Opción de restaurante gourmet
- Un bar
- Sala de estar
- Servicio a cuartos las 24 horas
- Canchas de tenis
- Acceso a campo de golf
- Spa
- Gimnasio moderno
- Piscina

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

b) Tipos de proveedores: Hoteles: Clasificación según instalaciones y ubicación:

Urbanos o de ciudad	De aeropuerto	De playa	De naturaleza	Aparta-hotel	Albergues turísticos
Familiares	De posada	Monumentos	Balnearios	Moteles	Club

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Profesionales:

- Documentación
- Manejo de agenda
- Entrevistas

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Desplazamientos:

- Reservas
- Alojamiento
- Actividades sociales
- Salud
- Seguridad

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Fechas: vuelos/  
desplazamientos:

- Líneas aéreas
- Tipos de tickets
- Escalas
- Vuelos directos o no
- Acumulan puntos
- Tarjeta de millas
- Puntos de la aerolínea

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Lugares para  
visitar/Citas:

- Desplazamientos internos
- Arriendo de vehículos
- Posibilidades de conexiones
- Mapas
- Información adicional sobre ciudades o países

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Motivo del viaje:

- Ventas
- Negociación
- Presentación de empresa
- Congreso
- Capacitación

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Duración:

- Reservas de hotel necesarias
- Tipos de hoteles y servicios que ofrecen
- Planificación de dietas y gastos
- Tarjetas de empresa
- Recepción

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

c) Planificación de viaje: Planificación:

Documentación personal:

- Pasaporte
- Seguro médico
- Tarjetas

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Información de los vuelos:

- Fechas y horas de partida
- Fechas y horas de llegada
- Ciudades
- Aeropuertos
- Códigos de reserva de los vuelos
- Escalas, enlaces y horarios de vuelo

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Información de los vuelos:

- Anticipación del Check-in
- Tiempos de espera en los aeropuertos
- Sistema de salud internacional
- Pólizas de seguros internacionales
- Tarjeta de puntos o millas
- Información de vuelos o trenes alternativos

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Información alojamientos:

- Números de reserva de hoteles
- Check-in
- Check-out
- Servicios incluidos

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Telefonía e internet:

- Rooming internacional
- PIN y PUK del teléfono móvil

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Servicios complementarios:

- Arriendo de vehículo
- Restaurantes
- Cines y espectáculos

## 2.1. Relaciones Públicas

### 2.1.3. Técnicas de organización de itinerarios de viajes

d) Confección del itinerario:

Documentación necesaria:

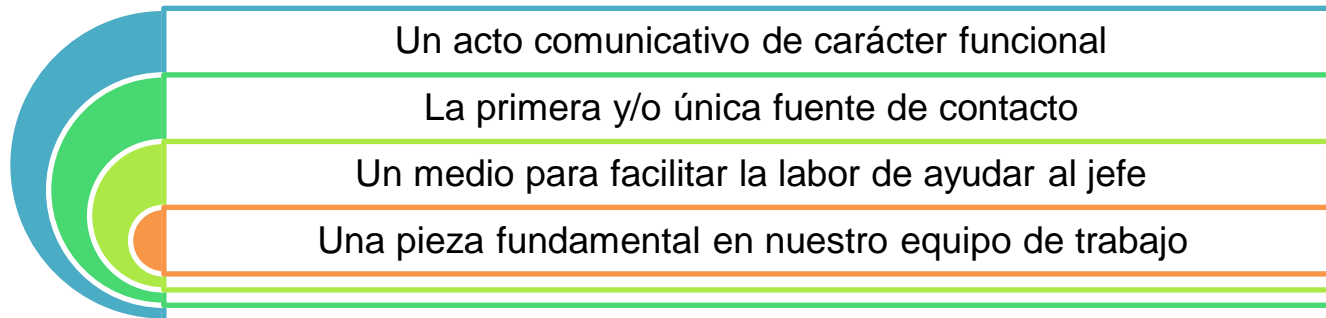
- Presentaciones
- Catálogos
- Archivos
- Datos

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.1. La Secretaria y la Comunicación Telefónica

a) Generalidades:

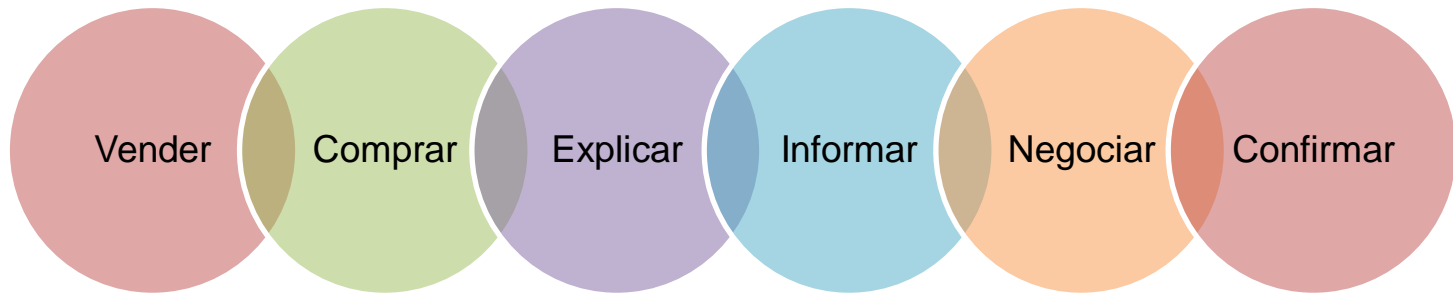
La Secretaria debe tener en cuenta que el uso del teléfono en la oficina es:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.1. La Secretaria y la Comunicación Telefónica

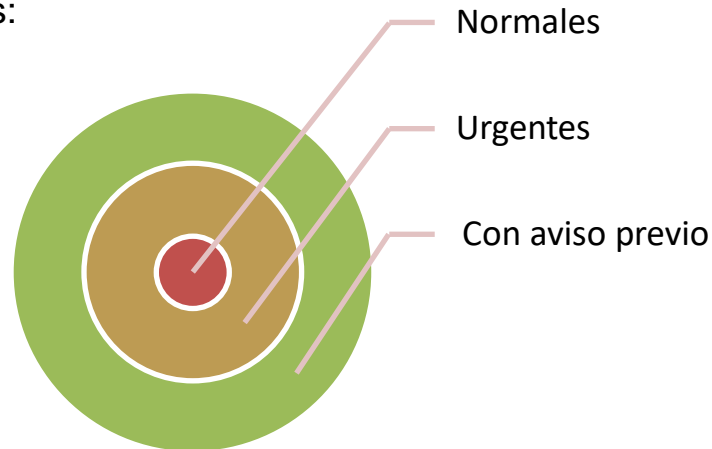
b) Tipos de uso:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.1. La Secretaria y la Comunicación Telefónica

c) Tipos de llamadas:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.2. La Secretaria y la Atención de las Llamadas

a) Tipos de preguntas:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.2. La Secretaria y la Atención de las Llamadas

b) Recomendaciones para una comunicación telefónica efectiva:

Ser claro y conciso

No utilizar jergas

Hay que confirmar que entiende y se hace entender

Fijar los objetivos previos a cada llamada

Confirmar lo que realmente quieres decir

Infórmate antes de llamar

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.2. La Secretaria y la Atención de las Llamadas

c) Base de datos actualiza:



- Nombre en orden alfabético
- Dirección
- Teléfono
- Web

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.2. La Secretaria y la Atención de las Llamadas

c) Base de datos actualiza:

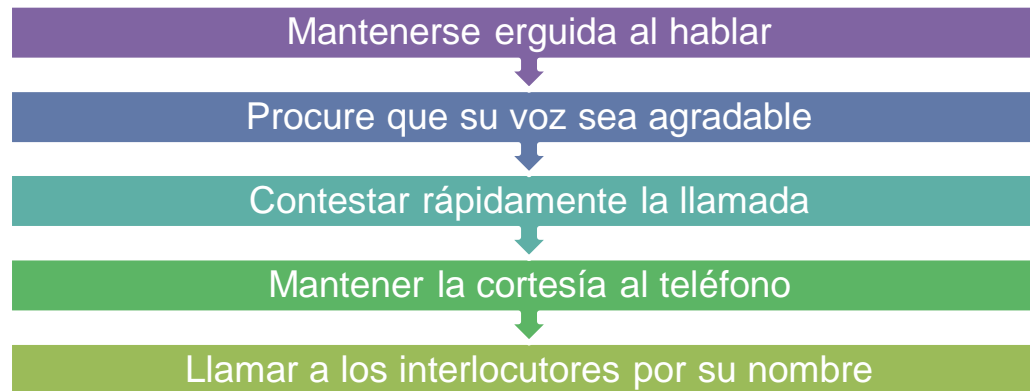


- Nombre en orden alfabético
- Cargo
- Dirección
- Teléfono
- Mail

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

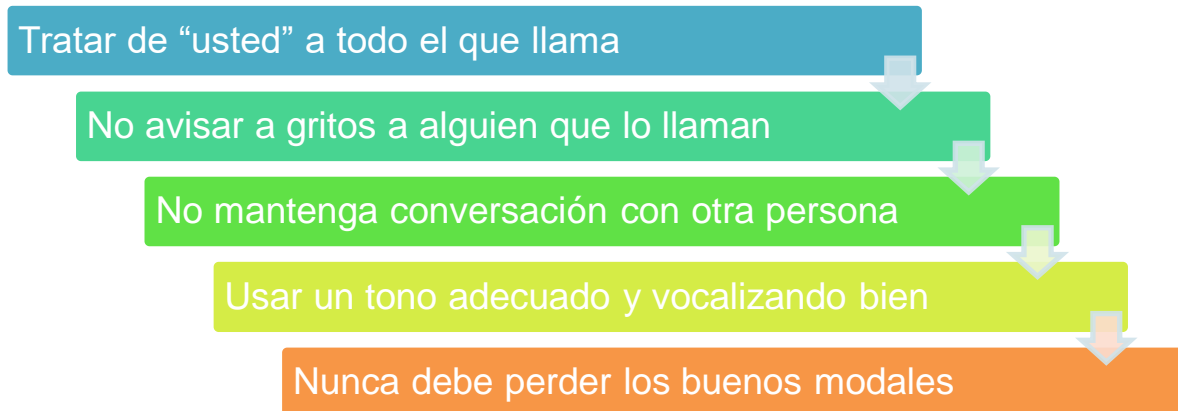
a) Recomendaciones generales:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

a) Recomendaciones generales:



## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

b) Atención de llamadas entrantes:

Al descolgar el auricular:

- Buenos días/Buenas tardes,
- Empresa ...,
- Le habla ...,
- La secretaria
- ¿En qué puedo servirle?

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

b) Atención de llamadas entrantes:

Al gestionar la recepción de las llamadas:

- Solicitar la identificación de quien llama y motivo
- Aislar la comunicación con la tecla correspondiente
- Pasar la llamada especificando de quién se trata y motivo

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

b) Atención de llamadas entrantes:

Evitar:

- “Se lo paso enseguida”
- “Le paso el departamento”

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

b) Atención de llamadas entrantes:

Utilizar:

- “Un momento, por favor, le pongo en comunicación con el Sr. ...”
- “Le pongo en contacto con el Sr..., el responsable de ...”

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

c) Realizar las llamadas:

- Anotar los puntos que quiere tratar
- Tener a mano bloc de nota, lápiz y otros
- Identifíquese con su nombre y empresa
- Preguntar por la persona con la que desea contactar

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

c) Realizar las llamadas:

Hable con un tono de voz adecuado y de forma clara

Si marca un número se equivoca, ofrecer disculpas

No olvidar las fórmulas de cortesía: “Por favor” y “Gracias”

La persona que hace la llamada sea la primera en colgar

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

d) Filtrado de Llamadas para jefatura:

#### Objetivos:

- Valorar cuándo se puede pasar una llamada y cuándo no
- Permitir al jefe elegir si quiere aceptar o no una llamada

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.3. Normas para el uso del teléfono

d) Filtrado de Llamadas para jefatura:

#### Reglas de filtro:

- No ser prepotente o arrogante en las preguntas
- Si ha llamado repetidamente, avisar a su jefe
- No decir nunca “No puedo molestarlo”
- Saber el motivo para conseguir una entrevista

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.4. Registro de llamadas telefónicas y recados

a) Llamadas Recibidas:

FECHA	HORA	CONTACTO	TELEFONO	OBSERVACION

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.4. Registro de llamadas telefónicas y recados

b) Llamadas Realizadas:

FECHA	HORA	CONTACTO	TELEFONO	OBSERVACION

## 2.2. Comunicación Telefónica

### 2.2.4. Registro de llamadas telefónicas y recados

c) Recepción de recados:

A:	
DE:	
EMPRESA:	
FECHA	
HORA	
TELEFONO:	
RECIBIDO POR:	
<input type="checkbox"/> Ha llamado	<b>MENSAJE</b>
<input type="checkbox"/> Volverá a llamar	
<input type="checkbox"/> Devolver el llamado	

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.1. La Correspondencia y sus tipos

a) Concepto:

Medio de comunicación que establece el trato recíproco entre dos o más personas

Herramienta de gestión de la comunicación en el mundo empresarial y de negocios

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.1. La Correspondencia y sus tipos

b) Tipos:

Internas:

✓ Circula dentro de la propia empresa

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.1. La Correspondencia y sus tipos

b) Tipos:

Externas:

- ✓ La genera la empresa para enviarla a otra
- ✓ La que se recibe de otras empresas

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.2. Método de Organización

a) Clasificación:



- Nombre del departamento u oficina
- Nombre del destinatario

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.2. Método de Organización

a) Clasificación:

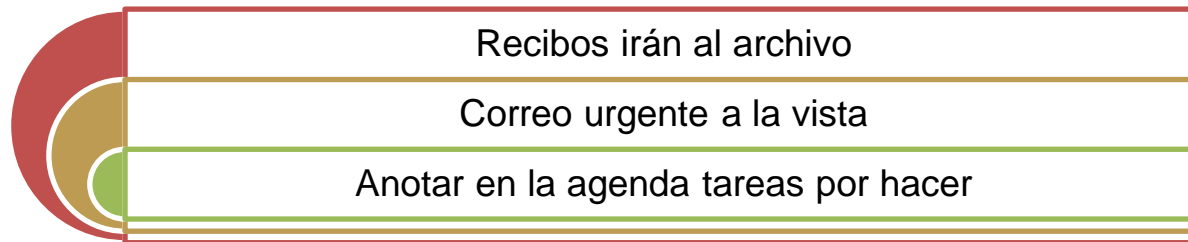


- Cartas comerciales
- Cartas personales
- Revistas
- Diarios
- Folletos
- Cuentas varias

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.2. Método de Organización

b) Disposición de la correspondencia:



## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.2. Método de Organización

c) Presentación de Correspondencia a Jefatura:


- El jefe recibirá la correspondencia a primera hora
- Extraer las cartas de sus sobres y desplegarlas
- El correo urgente siempre debe ir encima
- En último lugar se situarán publicaciones y publicidad
- Subrayar aquellos párrafos en cartas largas
- Utilizar clips o corchetes en cartas de 2 página o más
- Si se hace referencia a un documento anterior, se debe adjuntar

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

a) Recepción:

Diferenciar la correspondencia:


- Correo ordinario
  - Cuentas
  - Certificados
  - Documentos oficiales
- 

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

b) Codificación:

Clasificación:

- Origen
  - Tipo de documento
  - Materia
- 

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

b) Codificación:

Asignación de código:

- Origen
- Tipo de documento
- Materia

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

c) Gestión:

Dentro de la empresa:

- La documentación se revisa
- Adjuntar antecedentes si corresponde
- Se clasificará como pendiente en caso de trámite

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

c) Gestión:

Fuera de la oficina:

- Sacar una copia
- Dejar el original en su archivo

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.3. Proceso de Ingreso y salida de correspondencia

d) Archivo:

Archivan según la clasificación realizada previamente

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.4. Modelos de Registro de Ingreso y Salida de Correspondencia

a) Registro de la Correspondencia de Entrada:

N°	FECHA RECEPCION	HORA	FECHA DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	PROCEDENCIA	TEMA O MATERIA	OBSERVACION

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.4. Modelos de Registro de Ingreso y Salida de Correspondencia

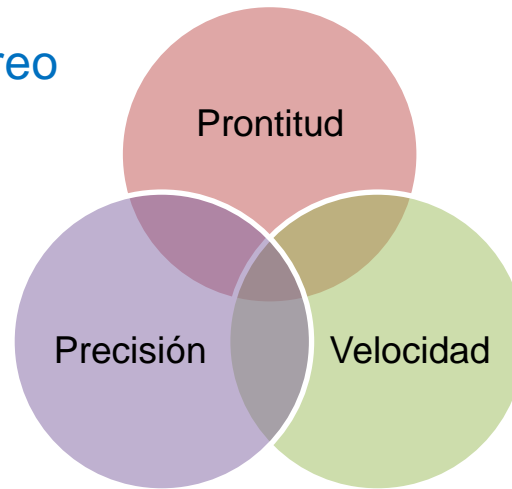
b) Registro de la Correspondencia de Salida:

N°	FECHA DE ENVIO	HORA	FECHA DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	TEMA O MATERIA	OBSERVACION

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

a) Requisitos:



## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

b) Tipos de Correo:

Primera Clase:

- Cartas
- Postales

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

b) Tipos de Correo:

Segunda Clase:

- Periódicos

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

b) Tipos de Correo:

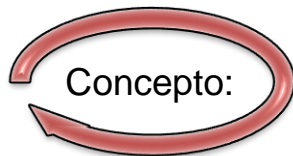
Tercera Clase:

- Impresos
- Circulares
- Libros
- Publicidad
- Publicaciones

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

c) El sobre:



- Es el envase portador de la carta
- Constituye la presencia exterior

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

c) El sobre:



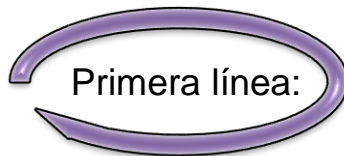
- Corto
- Largo



## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

d) Escritura del sobre:



- Nombre
- Apellidos

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

d) Escritura del sobre:



- Calle
- Número

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

d) Escritura del sobre:

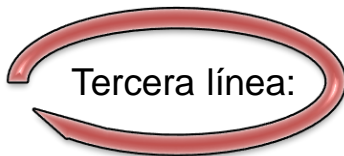


- Ciudad
- Provincia
- Región
- País

## 2.3. Organización de la Correspondencia

### 2.3.5. Organización del Correo

d) Escritura del sobre:

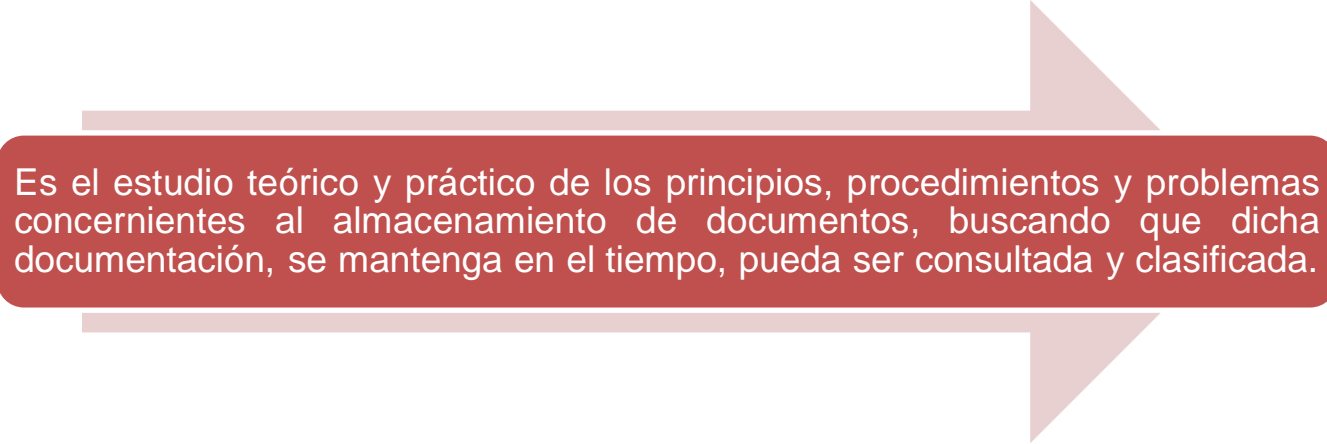


- Calle
- Número

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.1. Conceptos

a) Archivística:




Es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación, se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.1. Conceptos

b) Documento archivístico:



Expresión testimonial
Cualquier tipo de lenguaje
Cualquier tipo de forma o soporte

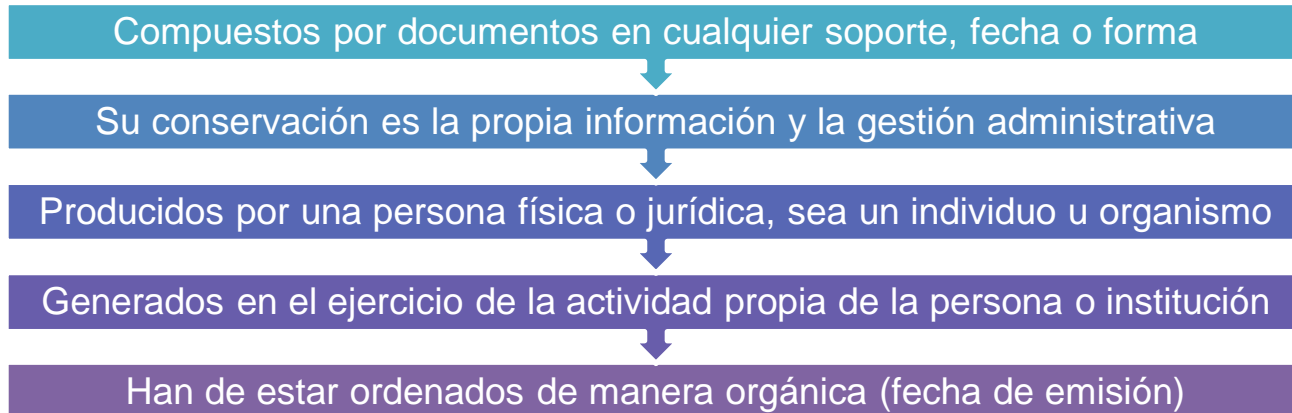
## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.2. Manipulación de Documentos

- Mantenga sus manos limpias, lávelas antes y después de utilizar el documento
- Si se tiene retirar los clips del documento, no olvide colocarla nuevamente
- No moje los dedos para pasar las páginas. (Menos con saliva)
- Utilice Lápiz, nunca bolígrafo (la tinta mancha el papel)
- Maneje el documento por los bordes
- No coloque libros u objetos encima del documento

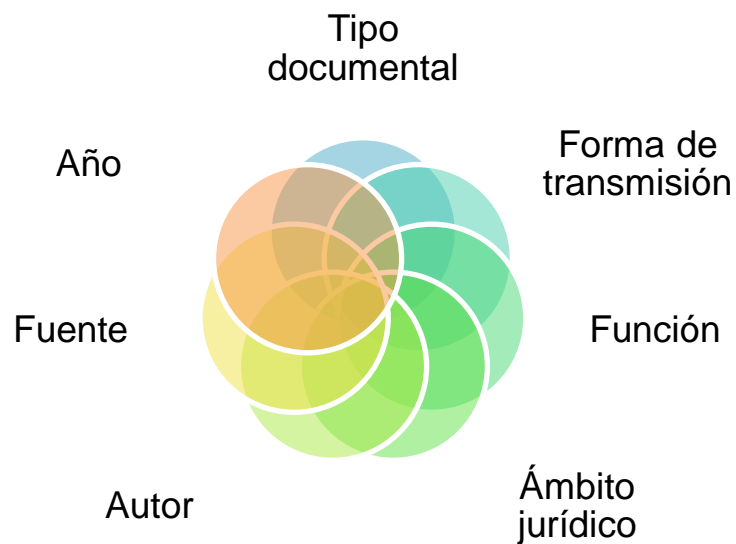
## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.3. Características principales de los archivos



## 2.4. Gestión Documental

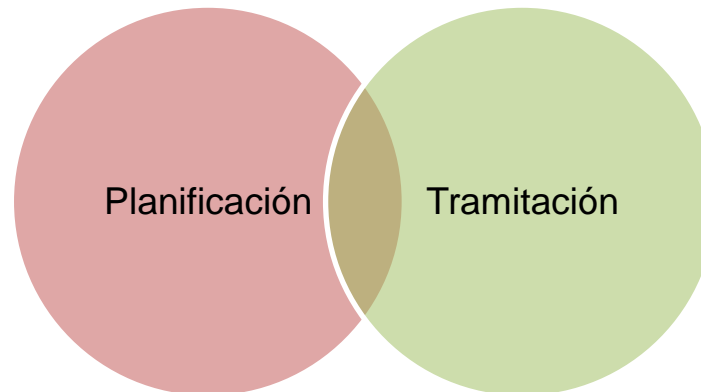
### 2.4.4. Clasificación de los documentos de archivo



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.5. Ciclo de vida de los documentos de archivo

a) Primera edad:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.5. Ciclo de vida de los documentos de archivo

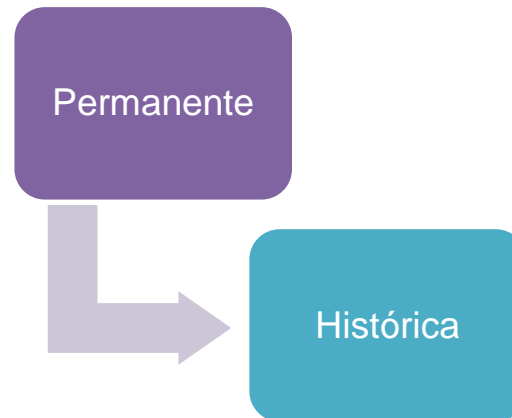
b) Segunda edad:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.5. Ciclo de vida de los documentos de archivo

c) Tercera edad:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.6. Funciones de los archivos

Reunir ordenadamente la documentación que genera la empresa

Guardar el material de forma segura

Asegura la conservación de los documentos reunidos

Facilitar la máxima rapidez en el envío de los documentos solicitados

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.7. Ventajas y desventajas de los archivos

a) Ventajas:

Conservar la documentación de interés para la empresa

Determinar los documentos que pueden ser eliminados

Ordenarla y clasificarla ayuda a ser rápida y fácilmente consultada

Estando al día, costará menos completarlo a medida que lleguen

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.7. Ventajas y desventajas de los archivos

b) Desventajas:

A mayor retraso, más documentos se irán acumulando

No archivar puede provocar su pérdida o traspapeleo

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

a) Según su organización:

Centralizado

Descentralizado

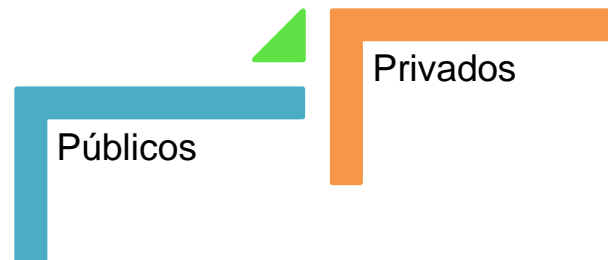
Descentralizado  
con control  
central

Satélites

## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

b) Según su naturaleza:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

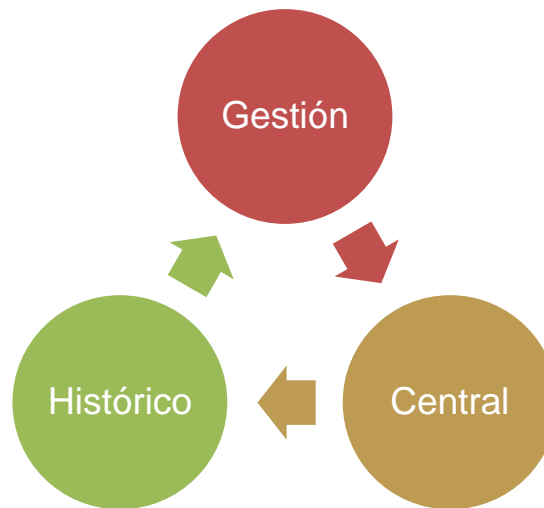
c) Según su Alcance:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

d) Según su ciclo vital:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

e) Según su acceso:



## 2.4. Gestión Documental

### 2.4.8. Clases de archivos

f) Según su uso:

