

Guía de trabajo autónomo #1

Nombre del docente: Lic. Clotilde Fuentes Núñez
Especialidad Técnica: Secretariado Ejecutivo
Subárea: Comunicación Empresarial
Unidad de estudio: Expresión Escrita
Nivel: Undécimo
Horario de atención: Presencial Centro educativo: CTP LA SUIZA
Escenario: 1 (X) 2 () 3 () 4 ()
Período establecido para el desarrollo de la guía: Del 01 al 12 de Marzo del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:	Lapiceros, lápiz, calculadora, cuaderno para materia, herramientas tecnológicas.
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de la plataforma teams, página web institucional, físico o correo electrónico; las tareas o trabajos son devueltos por medio de teams o en forma física para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

1. Ejecutar los procedimientos correctos, para recibir, distribuir y enviar la correspondencia de la oficina.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
<p>Construcción/Aplicación: Se explica con la ayuda de material bibliográfico todos los procedimientos para el control y seguimiento de la correspondencia.</p> <p>El estudiante clasifica mediante una práctica la documentación que es recibida en una oficina El estudiante elabora en su cuaderno una práctica para el registro de la correspondencia recibida en una oficina.</p>	<p>Hogar (X)</p> <p>Centro educativo (X)</p>	<p>Tipo:</p> <p>(x) Conocimiento</p> <p><u>Práctica</u></p> <p>() Desempeño</p> <p>_____</p> <p>(x) Producto</p> <p><u>Simulación</u></p> <p>_____</p>

I UNIDAD: ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA.

Correspondencia es la acción de enviar una comunicación escrita y recibir una respuesta a ésta.

La correspondencia entre empresas es el alma del comercio y la industria. Es un instrumento de gran importancia en cualquier negocio, corporación u organización y permite transmitir información rápidamente y con facilidad. El sistema tradicional de correo, en el mundo de hoy, casi está en desuso, pues se está sustituyendo por el correo electrónico, la mensajería rápida y el fax.

Tanto en las oficinas gubernamentales como privadas es necesario llevar un control sobre la correspondencia enviada y recibida; a lo que se le llama registro de correspondencia. Esto permite comprobar el recibo y la tramitación de los documentos que llegan. Generalmente, hay una persona que en forma específica realiza esta función y que abre sobres y paquetes.

Clasificación de la correspondencia.

La correspondencia que llega a la empresa puede clasificarse en:

- Correspondencia personal. En el sobre generalmente aparece impresa la palabra CONFIDENCIAL o PERSONAL; este puede ser un sobre sin membrete. No debe abrirse. Se imprimirá la fecha de recibo en el sobre y se envía al destinatario.
- Correspondencia publicitaria. Folletos, revistas o plegables, que llegan a nombre de la empresa, de sus directivos o empleados.

Si los folletos, revistas o plegables están dirigidos a la empresa, se envían a la dependencia interesada, de acuerdo con el contenido de la publicación. Los que vienen dirigidos a personas, se les imprime la fecha en el sobre y se envían al destinatario

- Correspondencia empresarial. Viene dirigida con los datos completos a directivos o funcionarios de la empresa, se procede de la siguiente manera:

1. Procedimiento para la correspondencia que se recibe.

- Abrir con cuidado el sobre para no dañar los documentos. Para abrir los sobres se utilizan tijeras y se corta por el lado derecho del sobre, colocándolo de frente. La lectura me permite determinar el asunto, verificar la fecha, firma, sello, y la existencia de anexos (cuando no se adjuntan los mismos se recomienda devolver el documento).
- Colocar el recibido en la parte superior derecha (nunca donde haya información gráfica o escrita) y también en la primera página de cada uno de los anexos. El recibido debe contener los

siguientes datos: fecha, hora, nombre de quien recibe y sello de la oficina. El recibido permite dejar constancia de que el documento ha sido recibido.

- Registrar diariamente cada documento recibido en hojas diseñadas para ese fin. (instrumento descriptivo).

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Fecha	Tipo Documental	Número de Oficio	Remitente	Empresa	Asunto	Destinatario
10-02-21	Oficio	MTP-12-2021	Lic. Carlos Brenes Jara	Municipalidad Turrialba	Permiso	Lic. Sara López Hall

- Distribuir cada documento a quien corresponda.

2. Procedimiento para la correspondencia que se envía.

El funcionario encargado de enviar los documentos debe tener los siguientes cuidados:

- Revisar que la fecha, el número consecutivo, firma y el sello sean los correctos.
- Verificar que lleven los anexos si se indican en el documento.
- Anotar cada uno de los documentos en el instrumento descriptivo correspondiente.

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA ENVIADA

Fecha de envió	Número de Oficio	Tipo Documental	Empresa	Destinatario	Asunto	Copias	Anexos
15-02-21	Oficio	CTP-23-2021	Municipalidad Turrialba	Lic. Carlos Brenes Jara	Permiso	Lic. Luis Lara B.	

- Entregar los documentos a la persona encargada de la distribución.

CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS		
Fecha de envío _____	No. Consecutivo _____	
Tipo documental _____	Anexos _____	
Asunto _____		
Original enviado a _____		
Recibido por _____	Fecha _____	Hora _____
Copias enviadas a	Copias recibidas por	Fecha y hora de recibido
_____	_____	_____
_____	_____	_____

3. Procedimiento para los documentos que se reciben por fax o correo electrónico.

Estos documentos que se reciben por este medio para ahorrar tiempo en el trámite de determinados asuntos, pero se requiere del documento original para oficializar el procedimiento. Se archiva el documento que tenga la fecha, la firma autógrafa y el sello.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

1. Imprimir, en caso necesario, los documentos que sean enviados por correo electrónico; y fotocopiar los que se reciben por fax.
2. Anotar en el registro cada uno de los documentos recibidos por fax o por correo electrónico.
3. Traslados a quien corresponda.

Este documento fue recibido por fax el día _____ a las _____. La recibió _____

Cuando no se recibe el documento original, le corresponde a quien tiene a cargo el envío y el recibo de documentos, llamar para solicitarla y cuando se recibe se procede de la siguiente manera:

1. Darle el recibido.
2. Registrarlo en el instrumento descriptivo.
3. Cotejar el documento original, con el que se recibió por fax o por correo electrónico, con el fin de determinar si son exactamente iguales. En caso de que algún dato no sea idéntico, se debe devolver a quien corresponda para su corrección.
4. Anotar en la parte de atrás del documento original, con letra pequeña la siguiente información:

Se archiva el documento original y se desecha el fax o el documento impreso que se recibió por correo electrónico el día _____. En caso de que el asunto tratado en el documento sea muy importante, se recomienda archivar los dos documentos juntos, es decir, el que se recibió por fax o por correo electrónico y el original, porque las fechas son diferentes; la fecha del documento

que se recibió por fax o correo electrónico y la fecha de recibido del documento original es otra, por tanto, puede generar algún problema administrativo o legal.

Es obligación de quien envía un documento por fax o correo electrónico, enviar inmediatamente el original.

Confidencialidad de la información escrita.

Para evitar la divulgación de información confidencial, se debe:

- Colocar hacia abajo el lado escrito de la hoja, guardarlas en un folder, o cubrir con un papel en blanco, para protegerla de que otros la lean, ya sea porque se acerquen al escritorio o porque el asistente tenga que ausentarse de su área de trabajo.
- Si está digitando un documento, cambiar a una pantalla en blanco cuando se acerca alguien al área de trabajo.
- Destruir con un triturador de papel cualquier documento confidencial que se vaya a desechar.

ACTIVIDADES

1. Coloque en la línea después de la descripción la clasificación que recibe el documento del que se habla en cada enunciado, según sea correspondencia confidencial o personal, publicitaria y empresarial.

- a) Un sobre con la expresión “CONFIDENCIAL”. _____
- b) Una comunicación escrita de un cliente que reclama porque no le aplicaron en su factura el descuento ofrecido. _____
- c) Un correo electrónico en el que se convoca a reunión de personal. _____
- d) Un memorando de la Dirección General, donde se recuerda sobre una sesión de trabajo a las 13:00 horas de ese día. _____
- e) Un folleto del Despacho de Consultoría ABC, dirigido al Director. _____
- f) Un catálogo de artículos en promoción de La Floristería To you. _____
- g) Una comunicación escrita de un compañero de trabajo, donde renuncia a su puesto.

- h) Un sobre con la expresión “PERSONAL”. _____
- i) Un fax solicitando una cotización. _____

2. Realizar en la plantilla respectiva el registro de entrada o recibo de los siguientes documentos.

La empresa TEXCARIBE, dedicada a la fabricación textil, recibe el 3 de febrero los siguientes envíos:

1. Carta de Juanita Aguilera Morera de Cartago, para el departamento de ventas donde se adjunta pedido de artículos.
2. Carta de MEDRANO S.A, de Guadalupe, solicitando al departamento de ventas los catálogos.
3. Factura de MANUFACTURAS DEL ESTE, de Turrialba, envían al departamento de compras solamente la factura 308, sin ninguna carta que la acompañe.
4. Revista CONSUMIR, desde Tibás, correspondiente al mes de enero. El Departamento de Mercadeo está suscrito a esta publicación.
5. TERMODÓN, de San Pedro, en una carta envía al departamento de compras, el informe de unas muestras que llegarán a través de Encomiendas Josefa.
6. El señor Anthony Jiménez Lafuente, VIANEX S.A. de Coronado, comunica al departamento de ventas, que un pedido de colchas llegó mal, las ha devuelto y pide una solución al problema.
7. MODAS PONTELANA Curridabat, informa en una carta al departamento de contabilidad, sobre la transferencia bancaria que han realizado para cancelar la cuenta pendiente con la empresa. Envían una fotocopia del recibo entregado por el banco.
8. Catálogos sobre computadores que envía INFORMATIC de Cartago y serán transferidos al departamento de mercadeo.
9. Se recibe un sobre dirigido al Director de Personal y en el mismo se indica “confidencial”.

REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Empresa: _____

Fecha	Tipo Documental	Número de Oficio	Remitente	Empresa	Asunto	Destinatario	Anexos