

Gestión de la información.

Caso práctico

Carlos Ruiz, el asistente a la dirección de **CASTILLA Y LEÓN VENDE, S.L.**, sabe redactar perfectamente cualquier documento escrito: cartas comerciales, correos electrónicos, mensajes instantáneos, faxes, saludas, solicitudes, certificados o informes.



En **CASTILLA Y LEÓN VENDE, S.L.**, se maneja diariamente gran cantidad de documentación e información, tanto de entrada como de salida. Es necesario que sus trabajadores y, sobre todo **Carlos Ruiz**, sepan gestionar dicha información: seleccionarla, archivarla o destruirla y, de esta forma, se eviten pérdidas de tiempo a la hora de buscar un documento que no aparece. Además de evitar situaciones de estrés y de desorganización.

Carlos Ruiz lleva tiempo queriendo cambiar el sistema de archivos de **CASTILLA Y LEÓN VENDE, S.L.**, pero no ha podido hacerlo hasta ahora debido a su gran carga de trabajo. Como en este momento tiene dos alumnos haciendo la formación de trabajo con él (**Alejandro** y **Luna**), se ha planteado que quizás ellos puedan ayudarle con tal cometido, aunque antes les tenga que explicar una serie de cuestiones sobre la gestión de la información.

Por lo tanto, **Carlos Ruiz** les plantea algunas cuestiones, como por ejemplo las siguientes:

¿Qué documentación debemos tirar y cuándo?

¿Todos los documentos se pueden archivar de la misma forma?

¿Dónde debemos archivar cada tipo de documentos?

¿Qué mobiliario y sistemas podemos usar para archivar tanto la documentación de entrada como la de salida?

¿Cómo se gestiona el correo electrónico?



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

[Aviso Legal](#)

1.- La correspondencia en la empresa.

Caso práctico

Lo primero que **Carlos Ruíz** se plantea es buscar algún sistema mediante el cual puedan tener constancia en **CASTILLA Y LEÓN VENDE, S.L.**, de las cartas y otros documentos que se envían y reciben diariamente. Ello es importante para evitar que se extravíe documentación importante o por si hay alguna reclamación y queremos ver si ese documento entró o salió de la empresa.



Por lo tanto, **Carlos** pide a **Luna** y a **Alejandro** que vayan buscando información sobre el registro de la correspondencia en las empresas para poder aplicar la mejor fórmula para **CASTILLA Y LEÓN VENDE, S.L.**

¿Qué documentación incluirías dentro del concepto de correspondencia de una empresa? ¿Cómo harías para organizar eficientemente la correspondencia de una empresa?

Se puede definir **correspondencia** como el conjunto de cartas, telegramas, correos electrónicos y demás documentos, que se despachan o reciben en una empresa u organización.

Las comunicaciones escritas son de las principales formas de comunicación de las empresas, por ello, **la correspondencia comercial es enormemente importante dentro de una empresa y hay que tener un buen control de las entradas y salidas que se realizan.**



Todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño, deben controlar su correspondencia. En algunas existe un departamento encargado de ello: reciben, clasifican y responden las comunicaciones escritas, pero en otras, cada departamento lleva su propia correspondencia. **En las empresas pequeñas el control de la correspondencia suele ser tarea de los profesionales de administración.**

Por lo tanto, una de las tareas principales de un administrativo o administrativa es el manejo del correo que entra y sale de la empresa: desde su recepción y distribución por los distintos departamentos, hasta su salida. Incluyendo redacción, confección y archivo de la correspondencia.

Podemos dividir la correspondencia en dos grupos diferentes:

- ✔ Correspondencia de **entrada**.
- ✔ Correspondencia de **salida**.

Para saber más

Si quieres saber más sobre la correspondencia comercial, sobre su importancia. Entra en el siguiente enlace:

[Importancia de la correspondencia comercial.](#)

1.1.- Correspondencia de entrada.

Imagina que trabajas en una empresa en la que todos los días llegan muchísimas cartas, faxes, correos electrónicos y otros documentos, ¿cómo te organizarías para controlarlo todo perfectamente?

La correspondencia de entrada abarca todas las **comunicaciones escritas que se reciben en una empresa**: faxes, cartas, mensajes electrónicos, saludas, solicitudes o cualquier otro tipo de documento escrito, ya sea en papel o en soporte informático.

Los pasos para tener un buen control de la correspondencia de entrada son los siguientes:

1. En primer lugar, cuando se recibe correspondencia, hay que **seleccionarla**: separarla según categoría y según departamentos o personas destinatarias.
2. Posteriormente, pasaremos a su **apertura y lectura**, siempre que no tengan una carácter privado (en este caso le entregaremos el documento a la persona indicada sin abrir). Hay que comprobar que dentro de los sobres no olvidamos ningún documento como cheques (más aún si en la carta se nos dice que se adjuntan otros documentos).
3. Cuando se hayan abierto las cartas y otros documentos (incluidos los correos electrónicos y otros documentos en formato informático que sea necesario imprimir), se pasará a **numerarlos**. Ello consiste en darles un número correlativo de entrada en la empresa. Para facilitar la labor, se puede usar un sello, en la imagen tenéis un ejemplo.



| |
|-----------------------|
| Nº de Registro: _____ |
| ENTRADA |
| Fecha: _____ |

4. Cuando hayamos numerado la correspondencia, se **registrará**. Ello se realiza en el **LIBRO REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA** (que puede ser manual o informatizado). En este libro se anotarán los siguientes datos:

- ✓ Nº registro.
- ✓ Fecha de entrada.
- ✓ Tipo documento (carta, fax, etc.).
- ✓ Anexos (si la carta lleva algún documento adjunto).
- ✓ Remitente.
- ✓ Destinatario.
- ✓ Asunto (descripción breve del motivo de la comunicación).

Autoevaluación

¿Qué datos hay que anotar en el libro registro de la correspondencia de entrada?

- La fecha de salida.
- El tipo de documento.
- El nombre de la persona que lo abre.
- Lo que hacemos con ese documento.

Incorrecta. Anotaremos la fecha de entrada.

Muy bien, debemos indicar si se trata de una carta, un fax u otro tipo de documento.

Incorrecta, ello no es un dato relevante.

Incorrecta, ello es un dato que no debemos anotar, con indicar el destinatario es suficiente.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

1.2.- Correspondencia de entrada: distribución.

Una vez que hemos registrado la correspondencia en el libro registro de entrada, ¿qué debemos hacer con los distintos documentos que hemos recibido?

El último paso del control de la correspondencia de entrada es el siguiente:

5. Para finalizar, pasaremos a su **distribución** a los distintos departamentos o personas a los que corresponda. Para ello, hay que tener en cuenta:

- ✓ **Primero** entregaremos la correspondencia **urgente**.
- ✓ **Graparemos** la **carta** o documento con todos sus **anexos**. Además, si en la carta no aparecen todos los datos del remitente, se le grapará también el **sobre**.
- ✓ Si en el documento se hace referencia a otras **cartas o documentos anteriores**, hay que buscarlas para **adjuntarlas** a la carta recibida y se le envía a la persona o departamento correspondiente conjuntamente.
- ✓ Si un documento afecta a más de un departamento, se le hace **copia y se entrega a todos**.
- ✓ El **correo electrónico** recibido, cuyo registro interese, se **imprimirá**.



Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones son ciertas:

- El correo electrónico recibido nunca se imprime, es suficiente con tenerlo en el ordenador.
- Se abrirán todos los documentos que lleguen a la empresa.
- Es necesario comprobar bien el contenido de los sobres.
- Si un documento afecta a más de un departamento, se le da al de más alto nivel jerárquico.

No es la respuesta correcta, debemos imprimir aquellos correos que así lo requieran por su importancia para la empresa.

Incorrecto, no se abrirán los documentos que sean o tengan un carácter privado.

Muy bien, de esta forma evitaremos que se quede algún documento en su interior.

No es correcto, se harán copias y se entregarán a todos los departamentos implicados o interesados.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

1.3.- Correspondencia de entrada: análisis y selección de la documentación.

¿Cómo sabes cuándo un documento se debe archivar o se debe tirar? ¿Quién toma esa decisión en una empresa u organización?

Como vimos en apartados anteriores, lo primero que debemos hacer cuando recibimos correspondencia es analizarla y seleccionarla. Este tema es sumamente importante, por ello lo vamos a tratar de forma separada al resto de pasos de gestión de la correspondencia.



Cuando llega cualquier información a nuestra organización, ya sea a través de documentos en formato papel (como cartas, faxes, o cualquier otro documento administrativo) o en formato informático (como correos electrónicos o mensajes instantáneos), **debemos pensar durante un instante qué tipo de información es y qué debemos hacer con ella.**

Básicamente, con toda la información que llega a la empresa, se pueden realizar tres acciones:

- ✓ **Destruirla.**
- ✓ **Distribuirla al departamento o persona interesada.**
- ✓ **Archivarla.**

En los dos últimos casos, una vez que hayamos dado registro de entrada a esos documentos, actuaremos de la siguiente forma:

- ✓ En el caso de que haya que distribuir la información, actuaremos como se ha indicado en el paso cinco del proceso de gestión de la correspondencia.
- ✓ En el caso de que haya que archivarla, veremos cómo tenemos que actuar en el apartado del archivo.

Para saber más

En el siguiente enlace tienes algunos ejemplos de formato de libro registro de la correspondencia. Entra en él y hazte una idea de cómo podrías organizar la correspondencia de tu empresa.

[Cómo registrar la correspondencia.](#)

En el siguiente enlace tienes varios programas informáticos gratuitos sobre registro de la correspondencia. Entra en él si estás interesado.

[Registro de la correspondencia.](#)

1.4.- Correspondencia de entrada: destrucción.

¿Qué harías con los documentos que no sirven en la empresa? ¿Todos los documentos se pueden tirar a la papelera sin más?



En una empresa no se pueden guardar todos los documentos que llegan o salen diariamente de ella, ya que no habría espacio material para tal fin. Además, ello llevaría a que no pudiéramos encontrar información en el momento en que la necesitemos, a desorganización, a que todo estuviera abarrotado de documentos, muchos de ellos innecesarios, y a estrés.

Por ello, debemos tirar a la papelera todos los documentos que no son necesarios guardar. Podemos hacerlo en el momento de recibirlos o documentos que, por su antigüedad, ya no nos sirven para nada en la empresa.

También se deben llevar a la papelera del escritorio todos los documentos informáticos que no necesitamos.

La forma correcta de tirar la documentación es la siguiente:

- ✓ Podemos tirar de forma instantánea todos los documentos que no queremos recibir (por ejemplo: publicidad, correo basura).
- ✓ A veces podemos leer el documento y luego tirarlo, si es sólo informativo.
- ✓ Si se trata de un documento que pueda tener efectos financieros o legales, nunca los debemos tirar.
- ✓ Antes de tirar un documento debemos preguntarnos si es necesario para alguien, si puedo encontrar la misma información en otro lugar o qué podría pasar si lo tiramos y luego se necesitara.
- ✓ Se pueden tirar documentos de los cuales ya ha cumplido el plazo legal de conservación.
- ✓ La documentación que no es confidencial se puede romper y arrojar a la papelera sin más.
- ✓ Hay que tener cuidado con la documentación que sí sea confidencial, ya que si la tiramos a la papelera sin destruirla podrían revelarse datos protegidos por la Ley de protección de datos. Para este tipo de documentos debemos usar una picadora de papel.

Autoevaluación

Trabajas en la secretaría de un instituto de educación secundaria. Relaciona cada tipo de información con la forma en que debería ser destruido.

Ejercicio de relacionar

| Tipo de documento. | Relación | Forma de destrucción. |
|--|--------------------------|-------------------------------|
| Informe de un alumno. | <input type="checkbox"/> | 1. Tirarlo sin leer. |
| Correo electrónico masivo. | <input type="checkbox"/> | 2. Leerlo y tirarlo. |
| Publicidad de una empresa de productos informáticos. | <input type="checkbox"/> | 3. Destruirlo en la picadora. |

Enviar

Recuerda que es muy importante tirar la documentación que no es necesaria en la empresa.

1.5.- Correspondencia de salida.

Imagina que has mandado un documento a una empresa, pero a esta no le llega y te llaman para preguntarte que día se lo enviaste, ¿cómo podrías saberlo?

La correspondencia de salida es aquella que **se confecciona en la empresa para enviarla al exterior**.

La gestión de la correspondencia de salida tiene una serie de pasos:

- ✓ **Elaboración de los documentos.**
- ✓ Posteriormente serán **firmados** por la persona responsable.
- ✓ Comprobar que van todos los anexos indicados y que éstos también han sido firmados.
- ✓ Se procederá a la **numeración** de la correspondencia de salida, para ello se anotará un número correlativo a cada documento. Para facilitar la labor, se puede usar un sello, como por ejemplo el que aparece en la imagen.



| |
|--|
| <p>Nº de Registro: _____</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold; color: blue;">SALIDA</p> <p>Fecha: _____</p> |
|--|

- ✓ Después de numerar la correspondencia pasaremos a su **registro** en el **LIBRO REGISTRO DE CORRESPONDENCIA DE SALIDA**. En este libro se anotarán los siguientes datos:
 - Nº registro.
 - Fecha de salida.
 - Tipo documento (carta, fax, etc.).
 - Anexos (si la carta lleva algún documento adjunto).
 - Remitente.
 - Destinatario.
 - Asunto (descripción breve del motivo de la comunicación).
- ✓ Introducción, en su caso, en **el sobre** correspondiente, previamente relleno con los datos necesarios.
- ✓ Por último, se realizará **el envío** del documento.
- ✓ Es importante indicar que siempre se deben **hacer copias** de los escritos o comunicados que enviamos, para dejar constancia de ellos en la empresa.

Autoevaluación

Indica cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas:

- Hay que comprobar que los datos del destinatario de la carta coinciden con los del sobre.

- No es necesario hacer copias de los documentos.

- Hay que comprobar que hemos incluido todos los anexos indicados en el documento.

- El documento debe ir firmado por la persona responsable.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Incorrecto
3. Correcto
4. Correcto

2.- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Caso práctico

Hoy **Carlos Ruíz**, asistente a la dirección de **Castilla y León vende, S.L.**, se ha puesto, como todos los días, a leer el correo electrónico que le ha llegado a la empresa.



Sin darse cuenta ha abierto un correo que era algo sospechoso y ¡horror!, un virus informático ha invadido su ordenador... **Carlos** se ha puesto las manos en la cabeza y le ha entrado un ataque de ansiedad: se ha dado cuenta de que hace varios meses que no hacía copia de seguridad en su ordenador y ahora ha perdido todo lo que tenía. **¿Cómo podría haber evitado este desastre?**

¿Es importante la seguridad de la información en las empresas? ¿Sólo se deben tomar medidas de seguridad de la información contenida en soportes informáticos?

Como ya hemos indicado con anterioridad, en las empresas se maneja diariamente gran cantidad de información, tanto en formato papel como digital o informático. Toda esa información es necesaria para el desarrollo de la actividad de la organización, por lo tanto, debemos prestar especial atención en su mantenimiento y protección y más aún si contienen datos de carácter personal, que deben ser protegidos por la Ley de Protección de datos.

Si en una empresa existe un **buen sistema de seguridad** se evitarán pérdidas de información.

Las pérdidas de información se pueden producir por muchísimos motivos, por ejemplo: a causa de desastres naturales, actuaciones malintencionadas por parte de terceros o, simplemente, por accidentes. Ello se puede producir tanto en documentos almacenados en sistemas informáticos como en otro tipo de soportes, como el papel.

Hay que tener en cuenta, en cuanto a la seguridad de la información dentro de la empresa, una serie de cuestiones, como pueden ser las siguientes:

- ✓ **La seguridad absoluta es algo que no existe** o que es muy difícil de conseguir.
- ✓ Se deben tomar medidas de seguridad tanto para la información que está recogida en **formato papel** como para la que está en otros formatos, principalmente el **informático**.
- ✓ El mejor sistema de seguridad que puede existir en una empresa es la **prevención y el mantenimiento**.
- ✓ Hay que **sensibilizar a todos los trabajadores** de que usen, mantengan y respeten las medidas de seguridad.
- ✓ Las medidas de seguridad que se tomen siempre deben respetar y seguir la **Ley de protección de datos**.



Citas para pensar

“El único sistema seguro es aquel que está apagado en el interior de un bloque de hormigón protegido en una habitación sellada rodeada por guardias armados”.
Gene Spafford.

Para saber más

En el siguiente enlace tienes la **Ley de protección de datos**. Entra en ella:

[Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.](#)

Reflexiona

¿Sabes lo que es la noma **ISO 27000**?

Mostrar información

Es un conjunto de estándares que proporcionan un marco de gestión de la seguridad de la información utilizable por cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña.

En el siguiente enlace tienes toda la información que puedas necesitar sobre la norma ISO 27000:

[Norma ISO 27000.](#)

2.1.- Características de la seguridad de la información.

¿Qué es la seguridad de la información? ¿Qué aspectos debe abarcar un buen sistema de seguridad de la información?

Un **sistema de seguridad de la información** son todas las medidas que se pueden tomar por una organización para proteger su información, buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.

Un sistema de seguridad de la información debe proteger tanto la información contenida en sistemas informáticos (seguridad informática), como la contenida en cualquier otro medio o soporte (como el papel).

Por lo tanto, algunas de las principales características o principios que debe cumplir la seguridad de la información son:



- ✓ **LA CONFIDENCIALIDAD:** solo los usuarios que estén debidamente autorizados a acceder a la información lo pueden hacer. Con ello se evita que la información llegue a personas no autorizadas.
- ✓ **LA DISPONIBILIDAD:** consiste en que la información siempre debe estar disponible y accesible para las personas autorizadas.
- ✓ **LA INTEGRIDAD:** se refiere a que se garantice el correcto tratamiento de la información y se eviten los errores. Es decir, que el contenido de la información no se altere o que si se hace, se haga por personas autorizadas.

Los sistemas de seguridad de la información se deben usar por varias razones, algunas de las principales son:

- ✓ Para evitar pérdidas o alteraciones de la información.
- ✓ Para evitar que alguien no autorizado tenga acceso a la información de nuestra empresa.
- ✓ Por motivos legales: porque lo exige la Ley de protección de datos u otra normativa.
- ✓ Porque lo exige algún cliente (que no quiere que se conozcan sus datos o lo que compra).
- ✓ Por el incremento del uso de Internet, lo cual lleva aparejado el aumento de los riesgos que pueden afectar a nuestra información.

Citas para pensar

“Si piensas que la tecnología puede solucionar tus problemas de seguridad, está claro que ni entiendes los problemas ni entiendes la tecnología”. Bruce Schneier.

Para saber más

En el siguiente enlace tienes información sobre los sistemas de seguridad de la información en la empresa: historia, características principales, los servicios de seguridad o cómo manejar los riesgos. Entra en él si estás interesado:

[Seguridad de la información.](#)

2.2.- Medidas de seguridad de la información.

¿Qué medidas se pueden tomar en las organizaciones para conseguir la seguridad de sus sistemas de información? ¿Llevas a cabo alguna medida de seguridad con tus archivos informáticos?



Algunas de las medidas que se pueden tomar en las organizaciones para resguardar la seguridad de la información, son las siguientes:

- ✓ **Para controlar que el acceso a la información solo sea posible por personas autorizadas, podemos tomar medidas como:**
 - ◆ Almacenamiento en lugares de acceso restringidos.
 - ◆ Armarios y puertas con llaves.
 - ◆ Claves de acceso a sistemas informáticos.
 - ◆ Cambiar cada cierto tiempo las claves de acceso.
 - ◆ Evitar revelar datos importantes, nuestros o de nuestros clientes, por ejemplo, números de cuentas o de tarjetas de crédito, a través de Internet.
- ✓ **Medidas para evitar las amenazas de software malicioso (virus, troyanos, etc.), como por ejemplo:**
 - ◆ Instalar y actualizar software de detección y reparación de virus.
 - ◆ Verificar, antes de usar o de abrir, que no existen virus en archivos recibidos a través de la web o correo electrónico.
- ✓ **Medidas de seguridad para evitar riesgos derivados de incendios, inundaciones u otros accidentes:**
 - ◆ Colocar los lugares de archivo en zonas medias de los edificios, lejos de lugares peligrosos porque haya altas temperaturas, elementos inflamables...
 - ◆ No colocar los archivadores en el suelo.
- ✓ Es muy importante hacer **copias de seguridad** de todos los documentos, tanto los informáticos como los que estén en papel. En CD, DVD o discos duros externos. Podemos ayudarnos del escáner para hacer copia de documentos en papel y tenerlos digitalizados.
- ✓ También deberemos llevar un **control de las consultas realizadas en los archivos**, anotando la documentación extraída del archivo, la persona que la extrajo y la fecha. Es necesario para evitar pérdidas de documentación, ya que es frecuente retirar documentos y después no acordarnos de quién se los llevó. Para ello, podemos seguir un sistema de fichas (similar a los préstamos de libros en bibliotecas). Otra opción sería realizar copias a la documentación requerida, dejando siempre el original en el archivo.

Citas para pensar

“Las contraseñas son como la ropa interior. No puedes dejar que nadie la vea, debes cambiarla regularmente y no debes compartirla con extraños”. Chris Pirillo.

Autoevaluación

Para conseguir la seguridad de información en las empresas se debe...

- Evitar cambiar las claves de acceso con frecuencia.
- Hacer copias de seguridad solo de los archivos informáticos.
- Realizar un control de las consultas de los archivos.
- Debemos colocar los archivos en las zonas bajas de los edificios.

No es la respuesta correcta, todo lo contrario, la contraseña se debe cambiar cada cierto tiempo.

No es correcto, también se puede hacer de los archivos en otros formatos, como el papel.

Muy bien, debemos anotar la documentación que se extrae, la fecha y la persona que lo hace.

Incorrecto, puede haber inundaciones, por ejemplo, y en estos lugares se puede mojar toda la documentación o producirse cortocircuitos en los sistemas informáticos.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

3.- Servicio de Correos.

Caso práctico

Carlos Ruíz, tiene que enviar un documento de solicitud de una subvención por correo postal. Está muy preocupado porque el plazo de solicitud finaliza mañana. ¿Podría enviar dicha carta el mismo día en que finaliza el plazo, es decir, mañana? Sí que podría hacerlo, ya que en Correos le pueden sellar la solicitud antes de meterla en el sobre y con ello quedaría acreditado que se ha enviado dentro de la fecha estipulada.



¿Cómo tendría que hacer el envío para conocer si le ha llegado a su destinatario y en qué fecha ha tenido lugar? La mejor forma es enviando la carta certificada y con aviso de recibo.

¿Has enviado alguna vez una carta certificada? ¿Cómo lo hiciste? ¿Para qué sirve el aviso de recibo?

El **servicio postal** es un sistema dedicado a transportar documentos escritos y otros paquetes, tanto dentro del mismo país como a otros lugares del mundo. Todo documento enviado a través del sistema postal es llamado **correo** o **correspondencia**.

En España, la distribución de la correspondencia puede ser realizada por "**La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos**" (más conocida como Correos), que es una Sociedad Anónima Estatal de capital cien por cien Público y participación exclusiva del Estado, o por **empresas privadas de mensajería**.

Los servicios y productos que nos ofrece Correos se pueden resumir en:

- ✓ Envío de documentos.
- ✓ Envío de paquetería.
- ✓ Servicios financieros.
- ✓ Otros servicios.



En los siguientes apartados veremos estos servicios.

Para saber más

El siguiente enlace es el de la página web de CORREOS. Una vez que entre en él puedes ver muchísima información, lo principal es que aparecen tres pestañas: una para particulares, otra para empresas y otra es la oficina virtual (a través de la cual puedes contratar una serie de servicios online).

[Correos.](#)

3.1.- Envío de documentos.

Supongo que habrás enviado alguna vez una carta o documento a través de Correos, ¿cómo lo hiciste? ¿Cuánto tiempo tardó en llegar a su destino? ¿Cuánto te costó?

Dentro del envío de documentos, podemos hacer tres tipos de envíos:

- ✓ Envío de cartas y documentos.
- ✓ Envío de telegramas.
- ✓ Envío de Burofax/fax.



Estos dos últimos ya lo analizamos en otras unidades, por lo tanto, en este apartado nos centraremos en el envío de cartas y documentos a través de Correos.

Dentro de cartas y documentos, se hace referencia, de forma general, al envío de documentos y notificaciones de hasta 2 kilos, que se entregan a domicilio, a nivel nacional e internacional.

Las principales formas de envío de cartas y documentos a través de Correos son las siguientes:

- ✓ **Carta ordinaria:** es la modalidad más usada cuando el envío no supera los 2 kilos y no requiere entrega urgente. Su ámbito puede ser nacional e internacional.
- ✓ **Carta certificada:** es una forma de entrega en la que se garantiza la recepción mediante la firma del destinatario o una persona autorizada. En la imagen puedes ver el impreso que se debe rellenar en Correos para enviar una carta certificada.

- ✓ **Carta certificada con aviso de recibo:** además de firmar el destinatario o persona autorizada, nos envían de vuelta una notificación que nos indica que dicha persona recibió correctamente nuestra correspondencia y la fecha en la que la recibió. En la imagen color rosa puedes ver el impreso que, junto con el de envío certificado, se debe rellenar para enviar una carta con aviso de recibo.

- ✓ **Carta certificada urgente:** se usa para aquellos envíos más urgentes. El envío estará registrado y controlado, la entrega se realiza en domicilio y mediante firma del destinatario en 24 horas.
- ✓ **Postal exprés:** para documentos que necesitan ser enviados con carácter urgente y entrega registrada. En territorio nacional, el plazo de entrega no supera las 24 horas, y en las principales ciudades de Europa y Estados Unidos el plazo es de dos días.
- ✓ **Carta urgente:** estos envíos llegan a su destino en **un día** hábil en el caso de **España** y tres en el de Europa. Pueden tener carácter certificado entregándose bajo firma en los mismos plazos.

En la página web de Correos puedes encontrar más información sobre las formas de envíos de documentos vistos, así como algunos otros tipos de envíos.

Autoevaluación

Relaciona cada modalidad de envío con sus principales características.

Ejercicio de relacionar

| Modelo de envío. | Relación | Características. |
|--|--------------------------|---|
| Carta ordinaria. | <input type="checkbox"/> | 1. Envío urgente y registrado. |
| Carta certificada urgente. | <input type="checkbox"/> | 2. Para envíos urgentes. |
| Carta certificada con aviso de recibo. | <input type="checkbox"/> | 3. El envío no supera los 2 kilos y su entrega no es urgente. |
| Postal Exprés. | <input type="checkbox"/> | 4. Se envía una notificación de vuelta que indica la fecha y la recepción correcta. |

Enviar

Recuerda que hay más tipos de envíos a través de Correos.

3.2.- Envío de paquetería.

¿Crees que a través de Correos sólo podemos enviar cartas? ¿Has enviado alguna vez un paquete por Correos?

Continuamos con los servicios y productos que nos ofrece Correos: además de cartas y documentos, también podemos enviar paquetes. Por lo que el segundo tipo de envío es el **ENVÍO DE PAQUETERÍA**.



Dentro del envío de paquetes también hay varias modalidades, las principales son:

- ✓ **Paquetería urgente:** para documentos que necesitan ser enviados con carácter urgente y entrega registrada. En territorio nacional el plazo de entrega no supera las 48 horas.
- ✓ **Paquetería Nacional:** envío de paquetes o documentos voluminosos a España y Andorra. Para envíos masivos de todo tipo de objetos y con múltiples opciones de envío, franqueo, entrega y seguimiento.
- ✓ **Paquetería Internacional:** envío de mercancía y objetos de hasta 30 kilos. Se entregan al destinatario bajo firma, cuenta con una completa garantía por pérdida o extravío y con un servicio de seguimiento online.
- ✓ **Valijas:** intercambio de correspondencia periódica entre un punto y varios destinos de España.

En la página web de correos puedes ver muchas otras características de estos servicios de paquetería, así como las tarifas.

Autoevaluación

Indica las respuestas correctas:

- Las valijas son un intercambio de correspondencia periódica.
- Para enviar paquetes o documentos voluminosos a España y Andorra podemos usar la paquetería internacional.
- En la paquetería internacional, el paquete no puede sobrepasar los 20 kilos.
- La paquetería urgente tiene un plazo de entrega que no supera las 24 horas.

Muy bien, recuerda que es un intercambio entre un punto y varios destinos de España.

Incorrecto, podemos usar la paquetería nacional.

No es correcto, puede llegar hasta los 30 kilos.

No es la respuesta correcta, el plazo de entrega no supera las 48 horas.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

3.3.- Servicios financieros.

¿Se pueden hacer pagos a través de Correos? ¿Has enviado alguna vez dinero a través de Correos? ¿Cómo lo hiciste?

El tercer tipo de servicios que podemos realizar a través de Correos son los servicios financieros. Dentro de Servicios financieros tenemos:

- ✓ **Giros:** permiten enviar dinero a cualquier parte del país o del extranjero.
- ✓ **Reembolso:** cobro de una venta a distancia a la entrega de la mercancía, sin necesidad de solicitar número de tarjeta o de cuenta a los clientes. Tiene cobertura nacional e internacional.
- ✓ **Western Union:** envío de dinero en minutos, por transferencia electrónica a más de 190 países.



En la página web de Correos tienes más información sobre estos servicios financieros.

Autoevaluación

Señala la o las respuestas correctas. El reembolso...

- Es el cobro de una venta a distancia a la entrega de la mercancía.

- No necesita dar números de tarjetas de crédito.

- Sólo tiene cobertura nacional.

- Sólo tiene cobertura internacional.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

3.4.- Otros servicios.

¿Qué otros servicios ofrece Correos? ¿Sabes lo que son los apartados postales?

Además de todo lo visto hasta ahora, Correos ofrece otros muchos servicios a sus clientes, algunos de esos servicios son los siguientes:

- ✓ **Prepagados y embalajes:** para que los envíos lleguen a su destino en perfecto estado.
- ✓ **Servicio creamailing:** gracias al cual se posibilita el tratamiento digital y automático de envíos publicitarios.
- ✓ **Apartado postal:** es un cajetín de recepción en el que se puede recibir cualquier tipo de objeto postal en la localidad que se elija, sin necesidad de tener domicilio social en ella.
- ✓ **Reenvío postal:** permite reenviar toda la correspondencia a la dirección que se indique.
- ✓ **Otros:** pago de recibos, recargas de móviles o tiendas.



Además de los anteriores, en la página web de Correos, puedes encontrar otros servicios que se ofrecen a particulares y a empresas.

Reflexiona

¿Conoces el servicio de Correos: Tu sello?

Mediante este servicio

podemos personalizar auténticos sellos de Correos con nuestras imágenes. Podremos hacer exclusivos nuestros envíos comerciales poniendo por ejemplo el logotipo de nuestra empresa.

4.- Clasificación de la documentación.

Caso práctico

Carlos Ruíz va a comenzar a cambiar todo el sistema de archivos de **Castilla y León Vende, S.L.**, con la ayuda de sus dos alumnos: **Luna** y **Alejandro**.



Lo primero que deben hacer es analizar toda la documentación existente en la empresa, ordenarla y clasificarla. Para ello deben buscar el sistema de clasificación que mejor se adapte a las características y necesidades de su empresa.

¿Cómo clasificarías todos los clientes de tu empresa? ¿Y las facturas pagadas? ¿Crees que todos los documentos se deben clasificar de la misma forma?



Como ya hemos indicado en varias ocasiones, en la empresa se reciben y generan diariamente miles de documentos. Estos documentos deben ser guardados y conservados, bien por exigencias legales, bien porque son necesarios para el funcionamiento de la empresa debido a la información que proporcionan y, en este sentido, **deben ser fácilmente localizables para que tengan utilidad**.

Los documentos de una organización o empresa no se pueden guardar de cualquier forma: deben ser **guardados ordenadamente** y para ello, primero, los debemos **clasificar**.

Hay muchas formas de clasificar los documentos: dependerá del tipo de documentos, tamaño de la empresa, actividad a la que se dedique, necesidades y de muchos otros factores, el que usemos un sistema de clasificación de la documentación u otro. Aunque casi siempre, el sistema más usado es el alfabético.

Los principales sistemas de clasificación de la información son:

- ✓ Alfabético.
- ✓ Cronológico.
- ✓ Temático.
- ✓ Geográfico.
- ✓ Numérico.
- ✓ Mixto.

El sistema de clasificación de documentos **mixto** usa varios de los anteriores sistemas de clasificación.

En apartados siguientes veremos estos sistemas de clasificación de la documentación, así como sus ventajas e inconvenientes.

Autoevaluación

Señala la o las respuestas correctas.

- Sólo existe un sistema de clasificación de la información: el alfabético.
- Dependerá de muchos factores el que se elija un sistema de clasificación de la documentación u otro.
- Sólo se deben guardar los documentos por exigencias legales.
- Los documentos deben ser fácilmente localizables para que tengan utilidad.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

4.1.- Sistemas de clasificación de la documentación: ordenación alfabética.

¿Qué sistemas es el que más se usa para clasificar documentos? ¿Cuál usarías tú?

El sistema de ordenación alfabética es el método de ordenación más empleado a la hora de clasificar los documentos.

Los documentos se archivan tomando como base las iniciales de las palabras elegidas **en el orden del alfabeto.**

El procedimiento es el siguiente:

- ✓ Se hace de la **A** a la **Z** y, dentro de cada palabra, letra a letra, empezando por la primera letra que aparezca, luego por la segunda, y así sucesivamente.
- ✓ La ordenación alfabética sigue el orden del alfabeto español PERO las consonantes dobles “ch” y “ll” se consideran como dos letras aisladas (es decir la “ch” se ordena en la c, la “ll” en la “l”).
- ✓ No se tiene en cuenta la conjunción “y” (ni sus equivalentes en otras lenguas españolas) cuando une dos apellidos.



Debes conocer

A la hora de usar un sistema de ordenación alfabético, hay que tener en cuenta una serie de cuestiones. Entra en el siguiente enlace y las verás:

[Resumen textual alternativo](#)

- ✓ La mayor **ventaja** es que este sistema es muy fácil de usar.
- ✓ El mayor **inconveniente** es la duplicidad en archivos grandes.

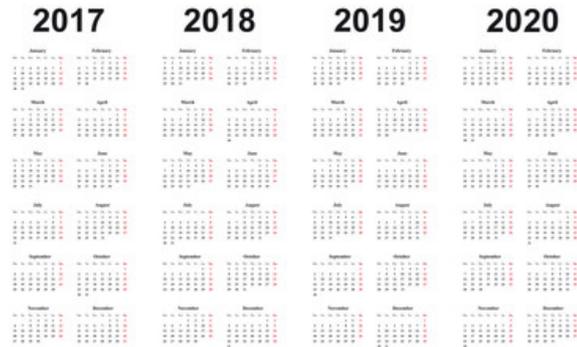
4.2.- Sistemas de clasificación de la documentación: ordenación cronológica.

¿Cuándo seguirías un sistema de clasificación de documentos cronológico?

El **sistema de clasificación de la documentación cronológico** consiste en clasificar los documentos por fechas; de recepción, de emisión o de vencimiento.

Consiste en ir ordenando los diferentes documentos según una fecha (por ejemplo: podemos clasificar en un archivo los documentos que entran y en otros los que salen de la empresa, y dentro de cada archivo clasificaremos cronológicamente, es decir, por orden de fechas).

Se comienza por la fecha más antigua para finalizar con la más reciente, es decir, si vamos archivando por ejemplo en una carpeta de anillas, abajo iremos poniendo los documentos más antiguos y en la parte superior los de fecha más reciente.



- ✓ La mayor **ventaja** es que es muy sencillo de utilizar.
- ✓ El mayor **inconveniente** es que para buscar un documento necesitamos conocer las fechas o llevar otro documento índice en el que se relacione cada fecha con el o los documentos contenidos en ella.

Autoevaluación

En el sistema de clasificación cronológico...

- Sólo podemos archivar los documentos recibidos.

- Se ordenan los documentos según una fecha.

- Se comienza archivando por la fecha más antigua.

- Su principal ventaja es la sencillez de uso.

[Mostrar retroalimentación](#)

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto

4. Correcto

4.3.- Sistemas de clasificación de la documentación: ordenación temática.

¿Si trabajarás en una biblioteca, cómo clasificarías los diferentes libros?

El **sistema de clasificación temático** consiste en clasificar los diferentes documentos por temas, es decir, se van ordenando según el tema que tratan: ventas, compras, clientes, proveedores, bancos...

La ordenación temática es una forma de clasificación por materias y asuntos. Los documentos son archivados basándose en los asuntos sobre los que tratan, por lo que debemos conocer de cada documento el tema o asunto que se trata en él.

Una vez que hayamos establecidos varios archivos: uno por cada tema. Dentro de cada archivo clasificaremos los documentos que tratan un mismo tema siguiendo otro de los sistemas vistos en esta unidad: el alfabético, cronológico o numérico.

- ✓ La mayor **ventaja** es que nuestros archivos son ilimitados.
- ✓ El mayor **inconveniente** es que en ocasiones nos es fácil conocer el asunto del que trata el documento u ordenarlo.



Autoevaluación

El sistema de clasificación temático...

- Necesita de otros sistemas de clasificación para completarse.

- Su mayor ventaja es su sencillez.

- Su mayor inconveniente es que se puede archivar ilimitadamente.

- Clasificamos por temas o asuntos.

Mostrar retroalimentación

Solución

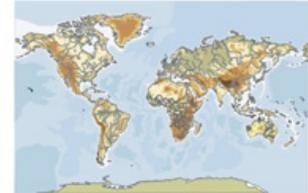
1. Correcto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Correcto

4.4.- Sistemas de clasificación de la documentación: ordenación geográfica.

¿Cuándo usaríamos un sistema de clasificación de la documentación geográfico? ¿En qué consiste?

El **sistema de clasificación geográfico** consiste en clasificar los diferentes documentos por zonas o áreas geográficas.

Este sistema de clasificación de la documentación lo que hace es ordenar los documentos según zonas geográficas, puede ser por países, regiones o poblaciones. Una vez que tenemos ordenados los documentos según este criterio (por ejemplo: todos los españoles, los de la Unión Europea y los de otros países), debemos clasificarlos siguiendo otro de los sistemas vistos: alfabético, cronológico o numérico (por ejemplo, dentro de los documentos españoles clasificaremos alfabéticamente).



Se suele usar este sistema de clasificación empezando por países, después por comunidades autónomas, por provincias, luego por localidades y para finalizar por calle.

- ✓ La mayor **ventaja** es que es un sistema útil para empresas que trabajan en muchas zonas geográficas.
- ✓ El mayor **inconveniente** es que hace falta tener algunos conocimientos de geografía para poder ordenar correctamente.

Autoevaluación

En el sistema de clasificación geográfico...

- Ordenamos por áreas o zonas geográficas.
- Su principal ventaja es la sencillez.
- Su principal inconveniente es que es necesario conocer el tema del que trata el documento.
- No necesita otros sistemas de clasificación.

Muy bien, lo más correcto es empezar por países, luego por comunidades autónomas, por provincias, localidades y, para finalizar por calles.

Incorrecto, su principal ventaja es que es muy útil para empresas que trabajan en muchas zonas geográficas.

No es correcto, su principal inconveniente es que hay que tener conocimientos de geografía.

No es la respuesta correcta, una vez que se ha ordenado geográficamente, debemos usar otro sistema de clasificación.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto

3. Incorrecto

4. Incorrecto

4.5.- Sistemas de clasificación de la documentación: ordenación numérica.

¿Hay documentos que no se pueden ordenar por orden alfabético? ¿Cómo los ordenarías?

El **sistema de clasificación numérico** consiste en ir asignando números correlativos a los distintos documentos.

En las empresas u organizaciones se suele usar este sistema de clasificación para ordenar el archivo de facturas, albaranes o pedidos.

Es decir, a todos los documentos de una misma naturaleza (por ejemplo: facturas) que entren en la empresa, se les asigna un número correlativo. Debemos ir anotando en algún índice el documento al que se le ha ido asignando cada número (por ejemplo: 18001 será la factura de fecha 2/12/1X del proveedor Papelería Lápices, por la cantidad de 130 €).



- ✓ La mayor **ventaja** es que gracias a este sistema de clasificación se puede tener un mejor control de la documentación.
- ✓ El mayor **inconveniente** es la necesidad de llevar conjuntamente el índice antes indicado.

Cuando tenemos documentos en **varios archivos ordenados numéricamente**, debemos seguir el sistema de ordenación numérico del **último dígito**.

En este caso, el número identificativo de cada documento está dividido en bloques de dos dígitos que nos indican el lugar exacto donde se encuentra el documento (archivo, departamento...).

- ✓ La mayor **ventaja** es que es muy fácil de localizar documentos en archivos muy grandes.
- ✓ El mayor **inconveniente** es su complejidad.

En las bibliotecas suelen usar el sistema temático y, una vez que se han ordenado los libros por temas, se ordenan por último dígito. Por ejemplo: un libro 102203 estará situado en la calle 03, en la sección 22 y en el archivo 10.

Autoevaluación

En el sistema de clasificación numérico...

- Aparece el inconveniente de que se puede tener un peor control de la documentación.

- Se puede combinar con el sistema del último dígito.

- Se debe llevar un índice.

- Se suele usar para ordenar facturas o albaranes.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto
4. Correcto

5.- El archivo de documentos.

Caso práctico

Carlos Ruíz, Luna y Alejandro, una vez que han clasificado toda la documentación existente en la empresa, van a pasar a archivarla.



Carlos piensa que el mobiliario con el que cuentan no es el más idóneo, por lo que ha pedido permiso a **Carmen Solís**, directora de **Castilla y León Vende, S.L.**, para comprar varios archivadores, además de carpetas de anillas, carpetas colgantes y otro material de archivo.

Ahora ya pueden comenzar a usar las técnicas de archivo más adecuadas para los objetivos de la empresa.

¿Cómo se puede organizar toda la documentación de una empresa para poder encontrarla fácilmente? ¿Qué entiendes por archivo?

Una vez que hemos clasificado toda la documentación de la empresa siguiendo uno o varios de los sistemas vistos en los apartados anteriores, se debe pasar al archivo de dichos documentos.

La Real Academia Española define el archivo como el **conjunto ordenado de documentos que una persona u organización producen en el ejercicio de sus funciones o actividades**. También se entiende por archivo el **lugar donde se guarda y ordena la documentación**.

El archivo cumple las siguientes **FUNCIONES**:

- ✓ **Clasificar documentos:** los agrupa por conceptos o asuntos concretos.
- ✓ **Ordenar documentos:** establece una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y lo sitúa físicamente en el espacio.



Los **OBJETIVOS** principales que tiene un archivo son los siguientes:

- ✓ **Almacenaje y Conservación** de la documentación: en algunas ocasiones, por motivos prácticos y, en otras ocasiones, por exigencias legales.
- ✓ Garantizar una **rápida localización** de los documentos.
- ✓ Facilitar la **consulta** de la documentación guardada en ellos.

Gracias al archivo localizaremos rápidamente los documentos que necesitamos, y ello evitará que se pierda gran cantidad de tiempo.

Autoevaluación

¿Qué utilidad tiene el archivo?

- Reproducir documentos de la empresa.

- Conservar y ordenar los documentos de la empresa.

- Custodiar los documentos de la empresa para que nadie tenga acceso a ellos.

- Rápida localización de los documentos.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

5.1.- Tipos de archivos.

¿Qué tipos de archivos existen? ¿Todos los archivos son iguales o existen diversos tipos de archivos?

Hay muchas formas de clasificar los archivos, depende desde el punto de vista que hagamos dicha clasificación. A continuación ofrecemos algunas de las clasificaciones más comunes, aunque no son las únicas. Son las siguientes:



1. SEGÚN EL TIPO DE ORGANIZACIÓN:

- ✓ **Archivo centralizado:** localizado en un solo sitio. Implica que todos los documentos de la empresa están ubicados en un mismo lugar. Es decir, la empresa posee un único archivo y cuando alguien necesita algún documento debe acudir a éste.
- ✓ **Archivo descentralizado:** distribuido en distintas partes de la empresa. Es decir, los documentos se encuentran repartidos entre los distintos departamentos de la empresa (en el lugar que, según su contenido, le corresponda). Si alguien necesita un documento que no es de su departamento, debe acudir al correspondiente y solicitarlo.

2. SEGÚN EL SISTEMA DE ARCHIVO:

- ✓ **Archivo horizontal:** los documentos están distribuidos en sistemas o archivadores horizontales.
- ✓ **Archivo vertical:** los documentos están distribuidos en sistemas o archivadores verticales.
- ✓ **Archivo lateral:** los documentos están distribuidos en sistemas o archivadores laterales.

3. SEGÚN EL SOPORTE:

- ✓ **Archivo de documentos:** almacena papeles y documentación en carpetas, cajas, ficheros, estanterías o armarios.
- ✓ **Archivo informáticos:** o informatizados, suponen la utilización de ordenadores como soporte para el almacenamiento de la información.

4. SEGÚN EL GRADO DE USO:

- ✓ **Archivo activo:** archivo al que se accede habitualmente. Diremos que un archivo es activo cuando los papeles o documentos en él almacenados son consultados o empleados a diario, semanal o mensualmente. Se trata de documentación relativa a compras, ventas, impuestos, alquileres o banca.
- ✓ **Archivo semiactivo:** archivo al que se accede raramente. El archivo será semiactivo cuando la frecuencia de utilización o consulta de los documentos en él guardados es pequeña.
- ✓ **Archivo inactivo:** archivo considerado de interés histórico pero sin utilidad operativa. Es decir, documentos que no suelen ser consultados. En este tipo de archivo se guarda también la documentación que ha cumplido el tiempo de seis años que fija el Código del Comercio para guardar libros, justificantes o correspondencia.

Autoevaluación

Relaciona cada característica con el tipo de archivo al que corresponde.

Ejercicio de relacionar

| Característica. | Relación | Tipo de archivo |
|-----------------|----------|-----------------|
|-----------------|----------|-----------------|

| Característica. | Relación | Tipo de archivo |
|--|--------------------------|-------------------|
| Archivo al que se accede habitualmente. | <input type="checkbox"/> | 1. Centralizado. |
| Archivo que necesita de un ordenador para el almacenamiento de la información. | <input type="checkbox"/> | 2. Informático. |
| Archivo sin utilidad operativa (que no suele ser consultado). | <input type="checkbox"/> | 3. De documentos. |
| Archivo que almacena papeles. | <input type="checkbox"/> | 4. Activo. |
| Los documentos se distribuyen horizontalmente. | <input type="checkbox"/> | 5. Horizontal. |
| Archivo localizado en un único sitio. | <input type="checkbox"/> | 6. Inactivo. |

Enviar

Hay muchos tipos de archivos, estos son algunos ejemplos de clasificaciones.

5.2.- El proceso de archivo.

Ahora nos preguntamos ¿qué criterios podemos seguir para ordenar y archivar la documentación que así lo requiera?

1. En principio, como ya se expuso con anterioridad, **con la documentación recibida o producida en la empresa tenemos tres opciones: tirarla, gestionarla o archivarla**. En apartados anteriores hemos visto cómo efectuar las dos primeras opciones, ahora veremos cómo archivar la documentación que así lo requiere.

La documentación que requiera conservación hay que **archivarla**. Antes de archivarla hemos debido de clasificarla, siguiendo alguno o varios de los **sistemas de clasificación**.

2. Seleccionamos y clasificamos la documentación (ya vista en apartados anteriores). Los **sistemas de clasificación de la documentación** en el archivo son numerosos. Los hemos visto en el apartado anterior y son los siguientes: **Normalmente, las empresas tienen establecidos los procedimientos para ordenar los documentos. En estos casos, seguiremos los criterios establecidos. Si no es así, deberemos elegir el sistema de ordenación a seguir.**



Los más usuales son los sistemas de ordenación alfabético o numérico. Pero, en casos concretos, es aconsejable usar otros, como:

- ✓ En caso de archivar un gran volumen de correspondencia es preferible usar el sistema geográfico.
 - ✓ En caso de archivar documentos con fecha de vencimiento (facturas, letras de cambio...) sería conveniente seguir el sistema cronológico de ordenación.
3. Una vez que tenemos seleccionada y clasificada la documentación debemos pasar a su archivo. Para ello primero debemos contar con el **mobiliario adecuado**. Como puede ser:
 - ✓ **Armarios convencionales:** son muebles archivadores tradicionales, metálicos o no, que disponen de baldas o cajones en su interior. Se utilizan para meter carpetas colgantes, archivadoras A-Z. Existen muchos modelos.
 - ✓ **Archivadores:** son muebles más pequeños que los armarios, normalmente metálicos, sus cajones suelen contener carpetas colgantes.
 - ✓ **Carpetas y subcarpetas:** existen muchas modalidades. Las más usadas son las colgantes, de anilla, A-Z y simples. Las subcarpetas son utilizadas para separar, ordenar o clasificar dentro de las carpetas.
 - ✓ **Armarios especiales para soportes modernos:** armarios normalmente con cierre hermético, sirven para guardar CD-ROM, DVD, etc.
 4. Debemos **codificar cada documento y distribuirlo en su lugar adecuado del archivo**.

Para saber más

En el siguiente enlace tienes algunos ejemplos de cómo archivar ciertos documentos. Entra en él.

[Archivo de documentos.](#)

5.3.- Requisitos de un buen archivo.

¿Qué requisitos debe cumplir un archivo para que sirva verdaderamente a los fines para los cuales fue creado?

El archivo, como vimos anteriormente, tiene por finalidad: conservar la documentación y su fácil localización en el momento en que sea necesario. Para que pueda cumplir con esos fines, debemos tener en cuenta una serie de requisitos:

- ✓ Todas las personas que manejan el archivo deben conocer su funcionamiento y sus criterios para clasificar o para eliminar información de dicho archivo cuando sea necesario.
- ✓ Debe ser de fácil utilización.
- ✓ Debe cumplir con las normas de seguridad necesarias para que la información en él contenida no sufra desperfectos o pueda tener acceso a ella alguien no autorizado.
- ✓ Debe estar actualizado.
- ✓ No debe ocupar mucho espacio o, al menos, no más del necesario.



Autoevaluación

Un buen archivo debe...

- Ocupar mucho espacio.

- Estar actualizado.

- Ser de fácil uso.

- No tiene que cumplir normas de seguridad.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Incorrecto
2. Correcto
3. Correcto
4. Incorrecto

5.4.- Consejos para archivar sin dificultad.

¿Piensas que archivar, después de todo lo visto hasta ahora, es una tarea pesada? ¿Puede facilitarse de alguna forma la tarea de archivar?

A continuación vamos a ofrecer una serie de consejos para que la tarea de archivar resulte algo más sencilla y menos pesada, son los siguientes:



- ✓ Lo mejor es ir **archivando sobre la marcha**, o reservar un momento del día para ello (normalmente el momento de menor actividad o menor concentración).
- ✓ Los papeles que archivemos, si llevan **documentos adjuntos**, o son varios papeles, lo mejor es archivarlos grapados.
- ✓ Cuando **grapemos los documentos o les hagamos boquetes para archivar**, hay que hacerlo de forma cuidadosa para que no sobresalgan de las carpetas o archivadores.
- ✓ Los documentos **más recientes** se van colocando en la parte delantera de las carpetas.
- ✓ **No hay que sobrecargar** demasiado los archivadores, ya que ello dificultaría su manejo.
- ✓ Los **correos electrónicos** importantes los podemos imprimir y archivarlos como un documento más.
- ✓ Hay que **actualizar cada cierto tiempo los archivos** y tirar la documentación que ya no nos va a servir, ya que si seguimos archivando sin parar llegará un momento en que nos quedemos sin espacio.
- ✓ **Es conveniente, cuando alguien saque un documento del archivo, indicar en el lugar donde estaba archivado que está prestado. También debemos llevar una hoja registro de documentos prestados, para de ese modo, poder controlarlos.**

Para saber más

Si estás interesado en el tema del archivo, a continuación se ofrecen más consejos para que el archivo sea eficaz para nuestro trabajo:

[10 consejos para un archivo.](#)

5.5.- El archivo informático.

Todo lo visto hasta ahora hace referencia al archivo de la documentación que está en formato papel, pero ¿qué ocurre con los archivos y carpetas que tenemos en el ordenador? ¿Cómo las organizamos?

En la actualidad, la mayor parte de la información en el mundo de las empresas está contenida en los ordenadores u otros equipos informáticos. Por ello, además de organizar nuestros archivos en papel tenemos que organizar la documentación informatizada.



A continuación aparecen una serie de consejos sobre cómo organizar el archivo del ordenador:

- ✓ Un sistema de archivos informáticos no es tan diferente de uno en papel, por lo tanto, podemos seguir las mismas reglas y sistemas vistos con anterioridad para el archivo en papel. Teniendo en cuenta que siempre se debe buscar localizar la información lo más rápidamente posible.
- ✓ Todos los asuntos relacionados se deben guardar juntos, independientemente del programa con el que se hayan realizado.
- ✓ Los archivos se organizan jerárquicamente. Se ubican en directorios o carpetas (en un directorio o carpeta no puede haber dos archivos con el mismo nombre).
- ✓ Hay que dar nombres a los documentos y archivos que sean fácilmente localizables y descriptivos de su contenido.
- ✓ Se deben ir eliminando los archivos que no necesitamos.
- ✓ Podemos crear una serie de categorías generales y crear directorios o carpetas para cada una de ellas. Por ejemplo: clientes, proveedores, bancos y otros. Dentro de cada una de ellas se crearán subdirectorios o subcarpetas y en estos guardaremos los distintos documentos.

Para saber más

Si quieres saber más cosas sobre cómo organizar los archivos de un ordenador, puedes entrar en el siguiente vídeo:



[Resumen textual alternativo](#)

6.- Las bases de datos para el tratamiento de la información.

Caso práctico

Carlos Ruíz, Alejandro y Luna tienen casi organizada toda la información de su empresa, **Castilla y León vende, S.L.** Pero **¿qué ocurre con la información almacenada en el ordenador?**

Han decidido que una posible forma de organizar dicha información es mediante la creación de bases de datos, en las que puedan almacenar datos de sus clientes, proveedores, facturas u otros.



¿Cómo gestionarías la información que tienes en el ordenador para poder encontrar datos importantes rápida y fácilmente? ¿Has usado alguna vez un programa de gestión de bases de datos?

Una **base de datos** es un almacén con gran cantidad de información relacionada y organizada, de tal forma que se pueda encontrar y usar fácilmente.

Actualmente, debido al auge de la informática, la mayoría de las bases de datos están informatizadas y existen **programas gestores de bases de datos** que nos ayudan a almacenar la información y a recuperarla de forma rápida y sencilla. Un ejemplo de base de datos es un listín telefónico informatizado.

Para que la base de datos sirva a su fin, la información en ella contenida tiene que estar normalizada, es decir, tiene que estar sistemáticamente almacenada y que de esta forma sea fácil acceder a ella.



Existen muchos tipos de bases de datos, las más usadas son las **relacionales**. Las bases de datos relacionales se estructuran en una o más **tablas** (que guardan un conjunto de datos). Cada tabla tiene una o más **columnas** (también llamadas **campos**) y **filas** (o **registros**). Las columnas guardan una parte de la información sobre cada elemento que queramos guardar en la tabla, cada fila de la tabla conforma un registro.

Por ejemplo: queremos guardar la información de contacto de todos nuestros clientes: su nombre o razón social, su dirección, teléfono y correo electrónico. Cada uno de estos conceptos serán los campos o columnas de nuestra tabla, y el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico de cada cliente será un registro (el registro es la fila completa).

Tabla de clientes.

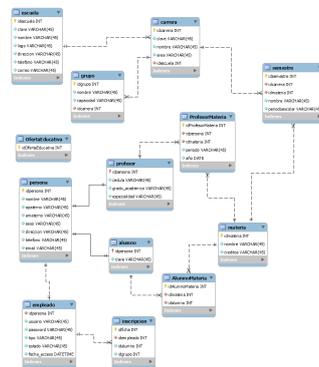
| NOMBRE | DIRECCIÓN | TELÉFONO | CORREO ELECTRÓNICO |
|---------------------------|--------------------------|-----------|----------------------------|
| Juan González Santos | Avda. Juan de la Rosa, 7 | 656656565 | juan.gonzalez@terra.es |
| Frutería Hermanos Sánchez | Calle Larga, 23 | 666777888 | Frutería.sanchez@gmail.com |

Las bases de datos y programas gestores de bases de datos se verán, más en profundidad, en otros módulos del ciclo formativo.

Para saber más

En el siguiente enlace tienes más información sobre las bases de datos: tipos y modelos de bases de datos:

[Base de datos.](#)



Autoevaluación

Las bases de datos...

- Menos usadas son las relacionales
- Son grandes almacenes de información relacionada y organizada.
- Contienen columnas, también llamadas registros.
- Más usadas son las que están en formato papel.

Incorrecto, todo lo contrario, son las más usadas.

Muy bien, con ello se conseguirá que la información se pueda encontrar y usar fácilmente.

No es correcto, a las columnas se les llama campos.

No es la respuesta correcta, las más usadas son las informatizadas.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

7.- El correo electrónico.

Caso práctico

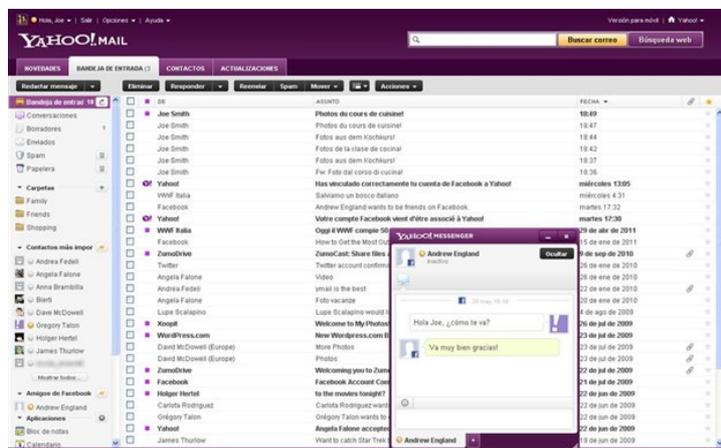
En **Castilla y León Vende, S.L.**, se envían y reciben diariamente muchísimos documentos pero, en la actualidad, son los **correos electrónicos** los que mayor actividad generan en la empresa.



Hasta este momento, **Carlos Ruiz** usaba su correo personal para recibir y enviar correos de trabajo, pero debido a su gran volumen, ha decidido crear una cuenta de correo propia para gestionar todo su trabajo en la empresa. Además, ha configurado el **programa Outlook Express** para enviar y recibir el correo de la empresa.

¿Tienes cuenta de correo electrónico? ¿Con qué servidor la tienes contratada?

El correo electrónico o e-mail, es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de correos electrónicos se puede enviar, no solamente textos, sino todo tipo de documentos digitales. Su rapidez y bajo coste están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.



Para poder enviar y recibir correo electrónico tenemos que disponer de una **DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO**.

Básicamente todas las direcciones de correos electrónicos responden al siguiente esquema:

`usuario@servidor.dominio`

El nombre de usuario podrá ser una palabra, números, una combinación de letras y números o, incluso, varias palabras separadas por puntos, guión medio o guión bajo. Por ejemplo: carlosruiz@terra.es, caru09@hotmail.com, 11006681@jcy.l.es, carlos.ruiz@e-milio.com. Cada servidor de correo pone sus normas a la hora de especificar las características del nombre de usuario.

Cada dirección de correo es única e identifica a la persona que envía y recibe el correo.

Esta dirección nos la tiene que dar un **PROVEEDOR O SERVIDOR DE CORREO**, que son quienes ofrecen el servicio de envío y recepción.

Para poder enviar y recibir correos electrónicos, debemos registrarnos en alguna empresa que ofrezca este servicio (gratuito o de pago). El registro permite tener una dirección de correo personal y única, a la que se

puede acceder mediante un nombre de usuario y una contraseña.

Hay varios tipos de proveedores de correo, básicamente, se pueden dividir en dos tipos: los correos gratuitos y los de pago.

Para saber más

Si quieres conocer más en profundidad el funcionamiento del correo electrónico, tanto en la escritura del mensaje, en el envío y en la recepción, además de otras cuestiones importantes sobre correo electrónico, puedes entrar en el siguiente enlace:

[El correo electrónico.](#)

Autoevaluación

En la dirección de correo electrónico tiene que aparecer...

El usuario.

El dominio.

La aplicación informática.

El servidor.

Mostrar retroalimentación

Solución

1. Correcto
2. Correcto
3. Incorrecto
4. Correcto

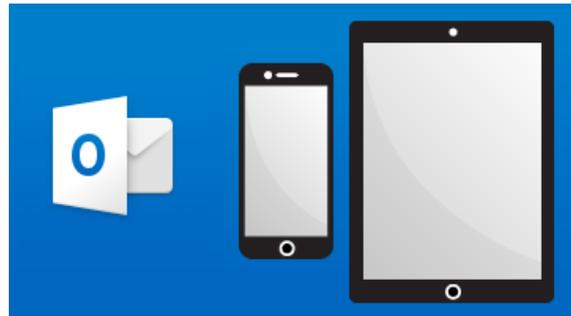
7.1.- Programas de gestión de correo electrónico.

¿Has usado alguna vez el programa Microsoft Outlook? ¿Y algún otro programa de gestión de correo electrónico?

Un **programa de gestión de correo electrónico** es un programa usado, entre otras cosas, para enviar o leer correos electrónicos, también se le llama cliente de correo electrónico.

En la actualidad existen muchos programas de gestión de correo electrónico, quizás el más usado sea Microsoft Outlook. Microsoft Outlook es una aplicación integrada en Microsoft Office, aunque también se integra de forma gratuita en su versión Express en Windows XP.

Outlook es un **gestor de correo electrónico**, ya sea a través de Internet o a través de una red de área local, que además incluye una serie de aplicaciones, como por ejemplo: una agenda personal. Sin embargo, la versión reducida Outlook Express solo incluye las aplicaciones de gestión de correos.



Podemos entrar a Outlook Express de dos formas:

- ✓ Desde la misma ventana del navegador Internet Explorer. De esta manera, a la vez que visualizamos las páginas web, podemos consultar los mensajes pendientes o enviar otros. En este caso el programa debe estar configurado para ello.
- ✓ Desde el mismo programa Outlook Express.

Para saber más

Si quieres conocer más sobre cómo configurar Outlook Express, puedes entrar en el siguiente enlace:

[Cómo configurar Outlook Express.](#)

Además de la aplicación de gestión de correos Outlook, tanto en su versión pagada como gratuita, existen otros muchos programas gestores de correo electrónico, uno de ellos es **Thunderbird**, el cual es un programa de código abierto y gratuito muy usado gracias a su potencia y sencillez de uso.

Para saber más

Si estás interesado en instalar en tu ordenador el programa de gestión de correo electrónico Thunderbird, puedes entrar en el siguiente enlace, en el cual aparece un manual de uso e instalación de esta aplicación.

[Manual de instalación y uso de Thunderbird.](#) (1 MB)

7.2.- Configuración de una cuenta de correo a través del uso de una aplicación de gestión de correo electrónico.

¿Has configurado alguna vez una cuenta de correo electrónico en un programa de gestión de correos?

Una vez hayamos decidido usar un programa de gestión de correo electrónico, lo primero que debemos hacer es configurar nuestra cuenta de correo electrónico que vamos a usar en él.

Para ello debemos seguir una serie de pasos que dependerán del programa que hayamos elegido.

Debes conocer

En el siguiente enlace tienes un artículo sobre cómo configurar una cuenta de correo electrónico en Outlook Express.

[Cómo configurar una cuenta de correo en Outlook Express.](#)

Ya sabes cómo configurar una cuenta de correo electrónico, ahora debes aprender a usar esos programas de gestión.

Para saber más

Outlook Express es el programa de correo gratuito que se instala por defecto con *Windows XP* o versiones anteriores de *Windows*. Con el nuevo *Windows Vista*, el programa ha cambiado de nombre, ahora se llama **Windows Mail**; pero su funcionalidad y configuración es prácticamente la misma.

Por otro lado, **Microsoft Outlook** es un programa de pago que se incluye dentro de la *suite* Microsoft Office (que incluye Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook, ...). Como la gran mayoría de los usuarios tienen instalado esta *suite* en su ordenador, es habitual también tener instalado el Microsoft Outlook. Su funcionamiento es parecido al Outlook Express, aunque varían temas de configuración, creación de identidades, así como, incluye algunas funcionalidades extras como la agenda.

En el siguiente enlace tienes más información sobre la diferencia de los programas Microsoft Outlook y Outlook Express.

[Diferencias entre Microsoft Outlook y Outlook Express.](#)

Anexo.- Licencias de recursos.

Licencias de recursos utilizados en la Unidad de Trabajo.

| Recurso (1) | Datos del recurso (1) | Recurso (2) | Datos del recurso (2) |
|---|---|---|---|
|  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY&feature=relmfu</p> |  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY&feature=relmfu</p> |
|  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY&feature=relmfu</p> |  | <p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43.</p> |
|  | <p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43.</p> |  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY&feature=relmfu</p> |
|  | <p>Autoría: Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Licencia: copyright (cita). Procedencia: http://www.correos.es/comun/img/logo_header.jpg</p> |  | <p>Autoría: Mari Carmen de Miguel Trujillo. Licencia: copyright (cita). Procedencia: Formulario escaneado propiedad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.</p> |
|  | <p>Autoría: Mari Carmen de Miguel Trujillo. Licencia: copyright (cita). Procedencia: Formulario escaneado propiedad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.</p> |  | <p>Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. EP006.</p> |
|  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=D37Hdof4r_k&feature=relmfu</p> |  | <p>Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=D37Hdof4r_k&feature=relmfu |
|  | Autoría: carlosfardo. Licencia: CC BY. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/carlosfardo/933745454/ |  | Autoría: OCREACTIVE. Licencia: CC BY-NC-ND. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/ocreative/2257583264/ |
|  | Autoría: Monk's. Licencia: CC BY-NC-ND. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/mpena/3393599592/ |  | Autoría: Pedro Agüera. Licencia: CC BY-NC. Procedencia: http://www.flickr.com/photos/imagenesdepedro/1597123649/ |
|  | Autoría: Canonical Ltd. and contributors. Licencia: Software libre. GNU General Public License. Procedencia: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Explorador_de_carpetas_ubuntu_netbook.png |  | Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43. |
|  | Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43. |  | Autoría: Ministerio de Educación. Licencia: Uso educativo no comercial. Procedencia: Fotograma extraído del vídeo disponible en a dirección: http://www.youtube.com/watch?v=KXR6dCR9wgY&feature=relmfu |
|  | Autoría: Stockbyte. Licencia: Uso educativo no comercial para plataformas públicas de Formación Profesional a distancia. Procedencia: CD-DVD Num. V43. | | |

