



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ACTUALIZACION SECRETARIAL

Del 27 de Junio al 19 de Agosto de 2005

APUNTES GENERALES MOD. I. ARCHIVO

CI - 110

Instructor: Lic. Luis Manuel Rodríguez Jaimes
SERVICIOS DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
JUNIO/AGOSTO DE 2005

CONTENIDO TEMÁTICO

1.- Introducción a la Archivonomía

- 1.1 Introducción
- 1.2 Concepto de archivo

2.- De la Archivonomía a la administración documental

- 2.1 Importancia y objeto del archivo
- 2.2 Forma correcta de organizar el archivo
- 2.3 Mobiliario y equipo
- 2.4 Instalaciones y medidas de seguridad

3.- Sistemas de catalogación documental

- 3.1 Sistemas de catalogación más frecuentes
- 3.2 Otros sistemas de catalogación
- 3.3 Métodos de consulta
- 3.4 Integración de expedientes

4.- Depuración de documentos

- 4.1 Introducción
- 4.2 Importancia de la depuración
- 4.3 Métodos más convenientes

5.- Control de Gestión en la correspondencia

- 5.1 Control de correspondencia de entrada
- 5.2 Turno
- 5.3 Salida de correspondencia
- 5.4 Fluxograma

Objetivo General:

Al término del curso, los participantes identificarán y aplicarán las técnicas del manejo del archivo, conocerán el adecuado manejo en el Control de Gestión, con el propósito de llevar un adecuado manejo de los documentos en la oficina.

I. INTRODUCCIÓN A LA ARCHIVONOMÍA

Objetivo Particular: Los participantes identificarán el origen del archivo y la importancia de la guarda de documentos históricos.

INTRODUCCIÓN

Los archivos van unidos a la historia del hombre. La entrada de éste en la historia está vinculada a la aparición del primer testimonio escrito y es a partir de este momento que los archivos tendrán una gran importancia en el futuro del hombre.

En la actualidad se maneja un gran cúmulo de comunicaciones escritas, cartas, informes, facturas, recibos, faxes, etc., cuya custodia es importante, pues existe una requisa de conservar varios documentos por largos años.

Por todo ello se hace evidente la necesidad de conservar la documentación escrita que sea útil, y su ordenación y clasificación deberá seguir un método con objeto de facilitar la búsqueda y localización cuando se precise.

En toda oficina es conveniente que las reglas para clasificar y archivar sean uniformes, para garantizar que todos los empleados conozcan exactamente cómo se agrupan los datos que llevará la carpeta de control de expedientes.

El funcionamiento de cualquier organismo o institución depende en gran medida, del adecuado manejo del archivo y de la correspondencia.

Es responsabilidad de todo organismo establecer los procedimientos necesarios para realizar oportuna y eficientemente las funciones del archivo y el control de gestión.

CONCEPTO DE ARCHIVO

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española da una doble definición de la palabra "archivo"; la primera aduce al "Local donde se custodian los documentos públicos o particulares". La segunda acepción se refiere al "conjunto de documentos".

Los siguientes son algunos de los términos más usuales en el lenguaje del archivo, mismos que serán de importancia para el desarrollo del curso:

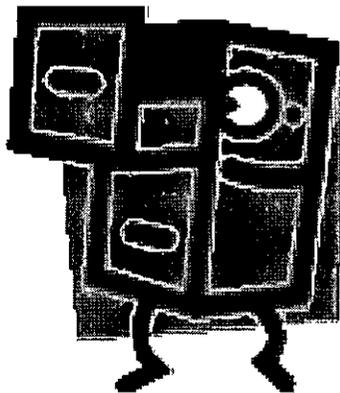
- ✦ Archivonomía.- Se relaciona con la administración de los archivos, en el proceso continuo de proyectarlos, organizarlos y controlarlos.
- ✦ Etimológicamente el término ARCHIVONOMÍA tiene su origen en la voz latina Archivum, que significa "principio", "cosa antigua"; y en la raíz griega NOME que significa "regla".
- ✦ ARCHIVUM proviene del griego ARQUEIOU, "residencia de magistrados". Así pues, ARCHIVO es la connotación del local en donde se custodian los documentos importantes, mientras que archivonomía implica el concepto de reglas para la custodia.
- ✦ Archivo.- las acepciones más comunes para esta palabra son:
 - a) Conjunto de documentos debidamente clasificados y registrados de fácil consulta.
 - b) Mueble para conservar con seguridad los documentos
 - c) Oficina o local en donde se realizan labores relacionadas con la clasificación, registro y conservación de los documentos.
- ✦ Archivar.- Acto de clasificar, registrar, guardar y conservar ordenadamente los archivos. Es indispensable el conocimiento de los sistemas y métodos correspondientes.
- ✦ Archivero.- Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, archivero es la persona que se dedica al cuidado y restauración de los diversos archivos existentes. En nuestro español común, también se refiere al mueble seccional donde se colocan los expedientes.

- † Documentos.- documentos de carácter público o privado que componen los expedientes
- † Clasificación.- Formación de grupos de documentos que aluden a ciertos temas, mismos que serán conformados de acuerdo a uno de los 10 sistemas catalogación.
- † Expediente.- Conjunto de documentos que se refieren a un mismo asunto, guardados cronológicamente dentro de una carpeta.

Conclusiones

En esta Unidad hemos aprendido de dónde proviene el uso del archivo, su raíz etimológica y sobre todo, el significado de algunas palabras y su significado, que se utilizan en el área del archivo.

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios del Anexo A del Manual



II. De la Archivonomía a la administración documental

Objetivo Particular: *Los participantes identificarán la importancia del archivo, así como la ubicación y mobiliario indispensables para su organización.*

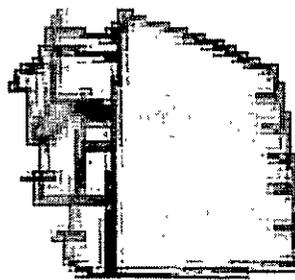
La finalidad del archivo se puede concretar en los siguientes puntos:

- ✓ Proporcionar del modo más eficaz los mejores servicios con el menor tiempo posible.
- ✓ Construir un centro activo de información.
- ✓ Ser un instrumento de control funcional en relación con la actuación de los restantes departamentos.
- ✓ Asignar una perfecta conservación de los documentos confiados a él.

Un archivo se justifica por su rentabilidad, y ésta viene determinada por la relación entre su coste y su eficacia.

En cuanto al coste, un archivo sólo es justificable económicamente cuando su precio es inferior a los gastos que se producirían si no existiese.

Se dice que un archivo es eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca y se consulta con frecuencia.



Para que un archivo de oficina pueda cumplir con los fines citados, deben considerarse algunos criterios generales de organización que justifiquen su creación.

- Necesidad de crear un archivo idóneo
- Disponibilidad de personal adecuado
- Disponibilidad de instalaciones
- Empleo de normas precisas
- Uso de los sistemas de catalogación y métodos de consulta

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público en México, designa que la guarda de Expedientes debe ser de al menos 5 años desde la fecha de emisión.

Los archivos de oficina presentan dos formas principales de organización y responden a los conceptos de centralización y descentralización, en el primer caso se trata de los documentos concentrados en un lugar, desde donde se sirven a otras áreas; en el segundo caso, los documentos se conservan en distintas secciones de la oficina y sólo después de cierto tiempo, al perder su vigencia pasan al archivo muerto.

La Secretaría de la Función Pública marca enérgicamente la prohibición de sustraer, ocultar o falsificar cualquier tipo de documento oficial.

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios del Anexo B del Manual

El archivo es un todo que está formado por cuatro elementos principales, cuya función específica representa gran importancia para lograr su objetivo, que es proporcionar en cualquier momento la información que se requiera. Estos elementos son:

1. Local
2. Mobiliario y Equipo
3. Documentación
4. Personal

LOCAL.- Es importante considerar que el local destinado a la oficina de archivo debe tener una capacidad de acuerdo con el volumen de la documentación que vaya a contener, tanto la que reciba en un principio, como la que corresponda al crecimiento de la organización. El lugar debe contar con una buena orientación, con ventilación adecuada y con luz, tanto natural como artificial, de acuerdo al tipo de mobiliario que se utilice. Además el local debe proteger al archivo de peligros como: Fuego, humedad, polvo, y en ocasiones la propia luz natural.

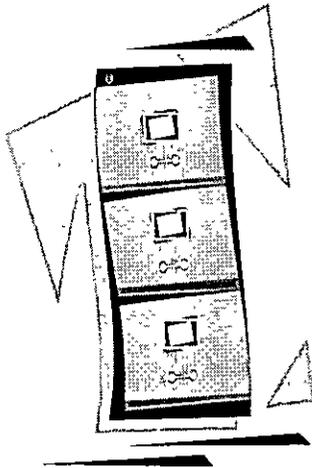


Por lo tanto, un archivo, no podrá estar en pisos superiores, si se trata de un edificio muy alto. Tampoco deberá situarse en un sótano, pues la falta de aire y la humedad acabarían con los documentos.

No deberán existir grandes ventanales, ni estar alfombrado, debe existir un extintor de fuego; no debe colocarse por dónde pase la red hidrosanitaria, ni estar junto a baños. Y lo más importante, no ser un área de espacio reducido.

Dado el tipo de información que pueda contener, también debe ser un área de acceso restringido, permitiendo sólo al personal que allí labore.

MOBILIARIO Y EQUIPO.- La importancia de este elemento radica en dos importantes razones: debe proteger a los documentos de sus enemigos y facilitar el manejo de la documentación.



Entre lo diversos tipos de muebles se consideran principalmente:

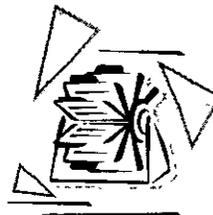
- Muebles seccionales verticales (archiveros), que se componen de 2 hasta 6 gavetas
- Cajas o secciones de transferencia
- Cajas clasificadoras de tarjetas o tarjeteros
- Estantes
- Muebles para registro de sistema horizontal visible (Kárdex)
- Muebles diversos

Las cajas o secciones de transferencia se utilizan para conservar los expedientes de asuntos terminados o definitivos.

Estas se pueden obtener fabricadas en cartón o metálicas. Debe resaltarse el hecho de que esta estantería sólo contiene archivo muerto, por lo que su consulta es muy escasa. Se denomina que el *archivo muerto* existe después de la vigencia que el documento marca, por lo general es el año en que fue escrito, posteriormente pasa al área de transferencia y posteriormente será destruido.

Una variante del estante metálico, son las Cajas clasificadoras de tarjetas, o TARJETEROS, que son equipos indispensables para la creación de los catálogos o índices, que se conforman con los datos del nombre del expediente, fecha de creación, área que lo emitió/ o que lo recibió, nombre del firmante/ o del destinatario.

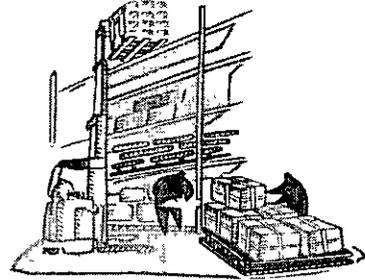
El tamaño más frecuente para almacenar las tarjetas es la de 7 x 12 cm., aunque también existen en otras dimensiones.



Existen también los Estantes, cuyo empleo se destina principalmente a conservar las cajas de transferencia (Contienen expedientes de archivo muerto), cuando estas son de cartón.

También pueden ubicarse libros, expedientes con el sistema cromático, registros contables, floretes, libro gris, carpetas legajo, etc.

La oficina en donde se conserva el archivo general o central de una dependencia u organización, debe contar con el espacio suficiente y los estantes necesarios según la necesidad de la misma.



Los muebles para registros de sistema horizontal visible son de gran utilidad en el área del archivo, se integran por charolas deslizables que contienen un tarjetero plástico para su protección. En el lenguaje de los archivistas a este mueble se le denomina *Kárdex*, una palabra extranjera que carece de vocativo en nuestro idioma, pero aceptada como neologismo, e incluso a quienes se encargan de su manejo se les llama *Kardista*.

Entre otros muebles se encuentran las cajas metálicas para conservar documentos de grandes dimensiones, cajas de seguridad, escritorios con gavetas, cajas de cartón, etc.

MATERIAL COMPLEMENTARIO

Complemento indispensable para la creación de los archivos y expedientes se encuentran los siguientes accesorios:

Carpetas de archivo.-También se le conoce comúnmente como *Fólder*, anglicismo que significa *plegador o doblador*, de ahí que la carpeta de archivo tenga en su canto varios pliegues que facilitan el doblar.

Se conocen por los tamaños carta y oficio.

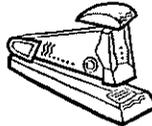
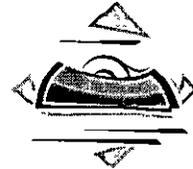
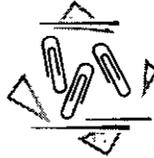
La pestaña que contiene es para un nombre expediente, pero también se puede modificar colores en el canto, el cual corresponde al



sencillo del para el uso de los sistema cromático.

También den en listarse los siguientes artículos:

- ⇒ Tarjetas guía
- ⇒ Etiquetas engomadas
- ⇒ Separadores
- ⇒ Engrapadora
- ⇒ Broches de presión
- ⇒ Perforadora
- ⇒ Cinta scotch
- ⇒ Carpetas de argolla (2 ó 3 aros)
- ⇒ Tijeras
- ⇒ Marbetes
- ⇒ Índices



DOCUMENTACIÓN

Es el principal elemento de los que integran un archivo, pues sin ella no habría motivo para organizarlo.

La documentación es el conjunto de documentos o escritos mediante el cual se puede comprobar o tramitar algún asunto; esta se origina en la correspondencia de entrada y de salida, lo cual va aumentando el volumen de los expedientes.

Esta documentación recibe diferentes nombres según el asunto de que se trate y de acuerdo a la oficina en donde se tramita.

NOMBRE	PROCEDENCIA DEL ASUNTO	EJEMPLOS
Oficial	Oficinas gubernamentales	Oficios, acuerdos, informes, dictámenes, memoranda, etc.
Mercantil	Organizaciones comerciales	Cartas, notas de pedido o de remisión, facturas

NOMBRE	PROCEDENCIA DEL ASUNTO	EJEMPLOS
Industrial	Fábricas	Estados de fabricación, control de calidad, reportes de producción
Financiera	Representa dinero	Cheques, pagarés, bonos, giros, acciones, comprobantes de operaciones bancarias o de transferencias electrónicas
Contable	Oficina de contabilidad	Balance, estado de resultados, estado de pérdidas y ganancias, utilidad del ejercicio
Particular	Personas o familias	Acta de nacimiento, de matrimonio, RFC, CURP, comprobantes de pago de servicios, comprobantes escolares, cartas personales, créditos personales

PERSONAL DE ARCHIVOS

Son cuatro características básicas las que debe poseer el personal que labore en esta área:

1. Técnicos en la materia. Aunque incluso es deseable que hayan obtenido la materia por estudios de formación académica, cualquier persona que reúna los requisitos podrá trabajar en el archivo. Necesita dominar la clasificación, registro y catalogación, formación de expedientes, manejo, conservación y control de los documentos.
2. Poseer nociones de organización general y conocer la misión y visión de la institución en donde labora, ya que la estructura organizacional le indicará si la correspondencia está bien canalizada o debe reorientarse.
3. Es deseable que tenga cultura general y dominio de aritmética, geografía, historia, español.





4. Debe ser organizada, limpia, mantener integridad, honradez, discreción. El área de trabajo no debe mantenerse con escenarios de trabajo, en lo que exista desorden o exceso de papeles desechados.

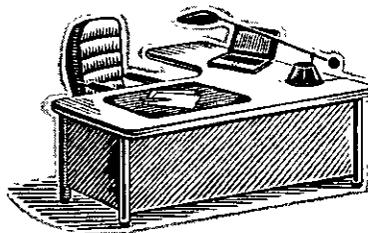
Hay que recordar que como ellos tienen acceso a toda la información, su discreción es la máxima en este trabajo.

De hecho, en la antigüedad, los romanos, destinaban un edificio a las afueras de las ciudades para mantener los archivos, y la persona designada para su custodia, no podía salir del edificio en largo tiempo. Ahí se les llevaba su alimentación y lo necesario para la subsistencia.

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios del Anexo C del Manual

Conclusiones

En esta 2º Unidad hemos identificado las bases necesarias para que funcione adecuadamente un departamento de archivo, su clasificación y parte de su mobiliario, equipo y requisas del personal.



III. SISTEMAS DE CATALOGACIÓN DOCUMENTAL

Objetivo Particular: Identificar los tipos de catalogación documental y sus reglas de uso correctas.

Los archivos de oficina presentan diversas formas de organización que responden a los conceptos de:

Centrales

En las grandes unidades de servicio donde se encuentra la documentación, existe un solo archivo, en donde se forma un expediente único por cada asunto o negocio, con la documentación generada por las diversas dependencias.

Locales

El servicio de archivo lo realiza por separado, cada una de las oficinas dependientes de la institución, por lo que se forman tantos expedientes como intervenciones realicen las oficinas, aún cuando se trate del mismo asunto.

Sistemas de Catalogación

Cuando se requiere organizar y clasificar la información para su guarda, es conveniente que la persona sepa que existen 10 sistemas de archivo y elegir el más adecuado.

Los sistemas de catalogación permiten con facilidad clasificar todo tipo de información, aún los más inauditos.

- Alfabético.- Como lo indica su nombre, se basa en el uso de las letras que conforman el abecedario para clasificar la información. Por lo general se parte de la primera letra, sea del asunto o del nombre de la institución o del asunto tratante. No hace otra combinación más que con letras.
- Numérico.- Se asigna un número específico al expediente a fin de diferenciarlo de otros, su registro dependerá solamente de la numeración progresiva.
- Alfanumérico.- Mezcla el uso de letras y números, un ejemplo claro de este sistema es el registro federal de contribuyentes.
- Decimal.- Se basa en el uso de números puntuados, es decir, que toda la clasificación es con decimales. Estos pueden representar los números de las áreas que integran una institución, seguimiento, etc.
- Histórico.- Todos los asuntos se refieren a hechos meramente históricos de una organización o personas.
- Cronológico.- Los asuntos destinados bajo este sistema, son archivados desde el más antiguo hasta el más reciente, son exclusivas las fechas de elaboración de los documentos.
- Geográfico.- Se utiliza para regionalizar los asuntos tratados. La geografía puede ser a gran escala o pequeña escala.
- Topográfico.- También se utiliza como archivo muerto o sin aplicación inmediata.
- Por asuntos.- Este sistema favorece el uso de varios expedientes de una misma institución, pero con asuntos diversos en cada oficina.
- Cromático.- Se vale de los colores para darle un significado al expediente; es más utilizado bajo un método directo y en estantería abierta. Un ejemplo de su uso es en los expedientes clínicos que manejan el ISSSTE o el IMSS.

Métodos de consulta

Sólo existen dos métodos de consulta, el primero se conoce como Directo o visual, y el segundo Indirecto o ciego. La diferencia es que el primero se usa con estantería metálica abierta, ejemplo citado ya fue el sistema cromático, y el segundo necesita recurrir a las fichas de consulta y a los archiveros de gaveta, en los que forzosamente hay que buscar la tarjeta guía y luego ubicar el expediente.

Reglas de integración y consulta

Se conocen como reglas de alfabetización a las que se aplican para acomodar ordenadamente los documentos.

- Los conceptos debe ordenarse letra por letra y luego palabra por palabra.

Álamo, Graciela
Alanís, Arturo
Alanís, Carlos
Alaniz, Amelia
Alvarado, Juan



- Cuando se trata de nombres propios, se deberán catalogar a partir del apellido paterno, materno y luego los nombres.
- Cuando al principio de un concepto aparezcan palabras abreviadas, deben escribirse completas para facilitar la alfabetización

Cía. Compañía
Hnos. Hermanos

- La letra **Ch** a pesar de tener sonido propio, debe ser catalogada dentro de la letra **C**.
- De la misma forma debe ser tratada la letra **LL, (elle)**, que deberá aparecer dentro de la catalogación de la letra **L**.
- Cuando aparezcan las partículas **de, de la, de los**, deben quedar al final pero la partícula será la primera en anotarse.

Arturo de la Rosa Rosa, Arturo de la
Jorge de los Monteros Monteros, Jorge de los
Gloria de Baca Reyes Baca, Reyes Gloria de

- En el caso de nombres comerciales o de instituciones gubernamentales, la inversión se hará a partir de la partícula que describa la función primaria, y posteriormente la nomenclatural general.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público
Hacienda y Crédito Público, Secretaría de

Instituto Nacional de las Bellas Artes
Bellas Artes, Instituto Nacional de

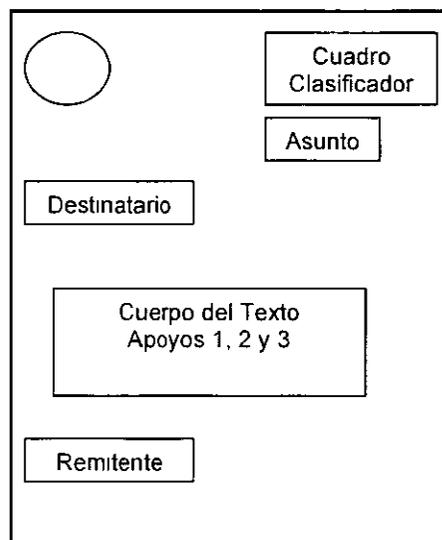
Fábricas de Tintes para Telas de Torreón
Tintes para Telas de Torreón, Fábricas de

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios de los Anexos D y E del Manual



INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES

Para llevar a cabo este proceso, es necesario remitirnos a las reglas básicas de la redacción de documentos y conocer cómo se integra un oficio.



Logotipo.- Carácter distintivo de la Dependencia, institución o empresa que gira el oficio.

Cuadro Clasificador.- Contiene los datos precisos de donde fue generado el oficio, tales como Dirección, subdirección, mesa, oficina, número de expediente, fecha, etc.

Asunto.- Nunca debe ponerse la frase "El que se indica", pues carece de significado y obliga al archivista a perder el tiempo en leer el documento

Destinatario.- Persona a quien está dirigida la misiva. Puede tratarse de varios sujetos implicados.

Cuerpo del Texto.- Es el asunto en sí que origina el documento. Si se utiliza el sistema Por Asuntos, debe concretarse muy exactamente de acuerdo con el párrafo fuente (Contiene datos, fechas, lugares y hechos)

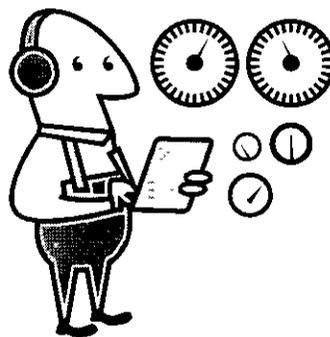
Remitente.- Persona firmante del documento en cuestión.

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios de los Anexos correspondientes del Manual

Conclusiones

Ahora conocemos que existen 10 sistemas de catalogación y dos métodos de consulta. Repasamos y reaprendimos algunas de las reglas más comunes de clasificación de la información para su registro y guarda.

Recuerda que conocer como se integra un documento oficial nos ayudará en la clasificación de la información.



IV DEPURACIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivo Particular: Conocer cuáles son los preceptos para depurar los documentos y las posibles responsabilidades en que se incurra.

Cuando el volumen de la información y el espacio comienzan a representar un serio problema en su organización, las instituciones se ven precisadas a efectuar una depuración de sus archivos. Ninguna ley u ordenamiento hace referencia sobre la depuración, por lo que es cada empresa o institución la que determina sus propios mecanismos para llevarla a cabo.

Una de las opciones que se han manejado, es la microfilmación; no obstante la ventaja que ello representa, también ha aumentado los costos de operación, por lo que mantener en buen estado los documentos y luego microfilmarios representa una serie de gastos que no debe pasarse por alto. La persona que funja como responsable de un área de Archivo, debe conocer sobre las ventajas y desventajas.

Los sistemas de modernización procesos consistentes en la guarda de la información más



facilitan los clasificación y trascendental.

Aunque se reduce notoriamente guarda, también deben tenerse debe contar con una copia o lo que en ocasiones duplica espacio, por mínimo que sea.

el espacio de presentes que se respaldo general; información y

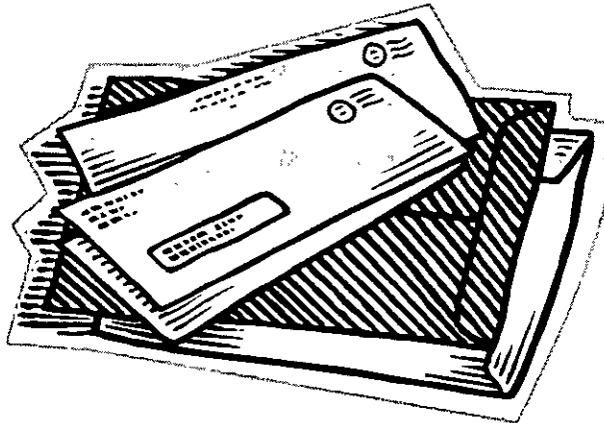
El ARTÍCULO 100. DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN ESTABLECE SOBRE "LA ACCION PENAL EN LOS DELITOS FISCALES PERSEGUIBLES POR QUERELLA, POR DECLARATORIA Y POR DECLARATORIA DE PERJUICIO DE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, PRESCRIBIRA EN TRES AÑOS CONTADOS A PARTIR DEL DIA EN QUE DICHA SECRETARIA TENGA CONOCIMIENTO DEL DELITO Y DEL DELINCUENTE; Y SI NO TIENE CONOCIMIENTO, EN CINCO AÑOS QUE SE COMPUTARAN A PARTIR DE LA FECHA DE LA COMISION DEL DELITO. EN LOS DEMAS CASOS, SE ESTARA A LAS REGLAS DEL CODIGO PENAL APLICABLE EN MATERIA FEDERAL".

Podemos concluir que los registros y la comprobación fiscal, aún habiendo cumplido cabalmente, deben conservarse hasta por 10 años posteriores a su fecha de acción.

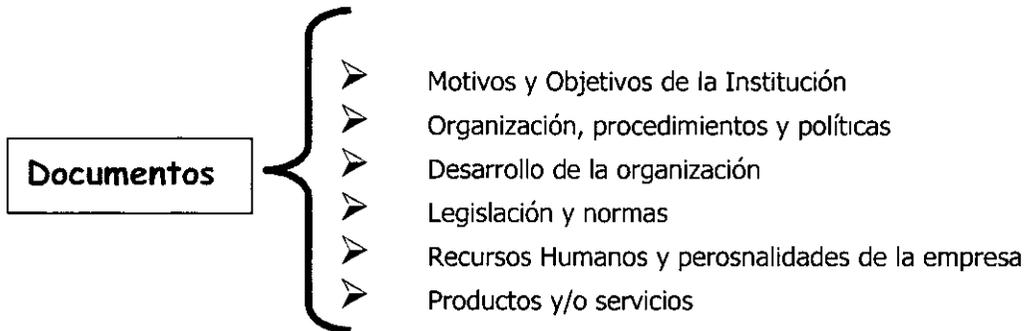
La depuración debe efectuarse periódicamente, pero deben tenerse ciertas

Consideraciones:

1. Depurar todos aquellos documentos que ya no tienen algún trámite legal, contable o administrativa.
2. Documentación de rutina y/o complementaria de compra de materiales o detenimiento de maquinaria y equipo, conservando sólo facturas y contratos
3. Las copias cuando se conozca la ubicación exacta de los originales
4. Manuscritos originales, cuando se tengan los impresos
5. Aquellos que se encuentren resumidos en otros documentos
6. Los que están microfilmados



La documentación que debe conservarse para formar archivos históricos se divide en:



Motivos y Objetivos de la institución

- ✓ Antecedentes y orígenes
- ✓ Misión y visión
- ✓ Objetivos iniciales y subsecuentes

Organización, procedimientos y políticas

- ✓ Manual de políticas
- ✓ Manual de organización y procedimientos
- ✓ Documentos que contribuyan a la organización y a su funcionamiento
- ✓ Documentos para definir políticas
- ✓ Delegación de autoridad
- ✓ Convenios con otras dependencias u organismos relacionados
- ✓ Convenios celebrados con gobierno federal y con gobiernos estatales
- ✓ Agendas, actas, minutas con documentación anexa de reuniones externas, internas y con organismos centralizados y descentralizados con los que existe relación de funciones y atribuciones
- ✓ Aquellos documentos que se refieran directamente a la política general, procedimientos y sistemas de organización

Desarrollo de la Institución

- ✓ Directorios internos, actuales y pasados
- ✓ Informes que describan las actividades de la empresa, fábrica u organismo gubernamental, recopilados a nivel dirección, para que tengan suficiente precisión y generalidad.
- ✓ Materiales ofrecidos a la información pública y a los boletines de prensa
- ✓ Documentos divulgados referentes a Programas de Actividades
- ✓ Documentos de planificación
- ✓ Informes especiales, estudios o encuestas acerca de la administración y formas de operación
- ✓ Programas anuales de ajustes y justificación de presupuesto
- ✓ Informes anuales para comprobación de gasto público
- ✓ Recopilación de datos para la formulación de Informes de gabinete

Legislación y normas

- ✓ Reglamentos, acuerdo y circulares
- ✓ Estudios y dictámenes sobre las consultas de carácter jurídico
- ✓ Legislación y jurisprudencia que afecten a las instituciones

Recursos humanos y personalidades

- ✓ Profesiogramas y definiciones de puestos
- ✓ Planillas y censos de personal
- ✓ Programas de capacitación y adiestramiento, muestras de expedientes indicativos
- ✓ Contratos colectivos de trabajo y muestras de contratos individuales
- ✓ Enumeración y documentación de prestaciones sociales de los trabajadores
- ✓ Expedientes personales relevantes
- ✓ Muestras de expedientes típicos de personal
- ✓ Baterías de filiación, de reclutamiento y de capacitación

Productos de la Institución

En este grupo los documentos varían según las funciones básicas de que se ocupa la institución y cada una de sus instancias. Para seleccionar se recomienda lo siguiente:

- Estudiar la posición en el desarrollo de la sociedad de la institución pública que generó los documentos, así como su lugar de jerarquía administrativa gubernamental, para estar en posición de decidir sobre la importancia y selección global de dichos documentos.
- Estudiar el funcionamiento de cada una de las instancias de la institución que emitió los documentos, para decidir sobre la importancia y selección particular de cada documento.
- Aplicar un sistema de muestreo a los documentos que por su importancia global y particular sean muy abundantes y homogéneos, con el objeto de que ningún tipo de información desaparezca.

En ocasiones se elegirán años muestra de los documentos, cuando se trate de series documentales o conjuntos de expedientes individuales con ciertas características comunes y relevantes, se escogerán los documentos por periodos de 1 por cada 10 ó 100, o el que considere más adecuado la dependencia.



Conclusiones

En esta Unidad hemos aprendido los conceptos y criterios de mayor relevancia para proceder a la "limpieza" del archivo.

No olvides que es importante seleccionar el criterio en forma conjunta con tus superiores, pues ellos son los que saben la importancia que reviste cada documento.

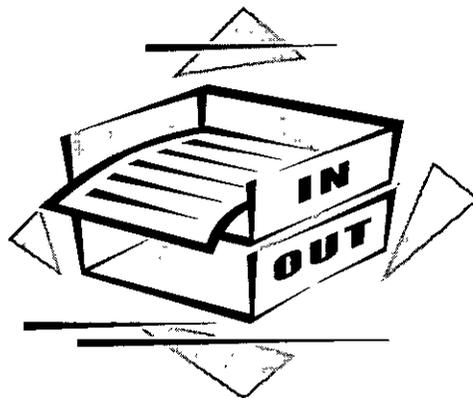
V CONTROL DE GESTIÓN EN LA CORRESPONDENCIA

Objetivo Particular: *Identificarán los elementos que existen en el control de la correspondencia, su clasificación, entrega, guarda y custodia. Asimismo, conocerán la importancia de registrar adecuadamente el control de la gestión en los documentos oficiales.*

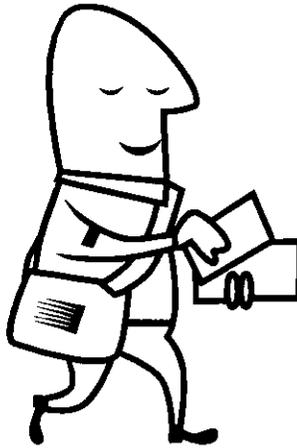
El funcionamiento de las instituciones gubernamentales y en general de cualquier empresa de la iniciativa privada, depende primordialmente del uso adecuado del archivo y los métodos de correspondencia.

Los problemas que suelen presentarse con mayor frecuencia son los relacionados a la falta de control de la correspondencia por carecer de un sistema de archivo adecuado a las necesidades del área involucrada, lo que representa que no se analicen adecuadamente los datos asentados en el *cuadro clasificador* de los oficios y la memoranda, la falta de entrega oportuna en *tiempo y forma*, el descontrol y caos de la situación lo representa la *"falta de memoria del organismo"*.

En toda oficina es conveniente que las reglas para clasificar y archivar sean uniformes, es decir, el mismo sistema y método de consulta; para que **todos los empleados**, incluidos los superiores conozcan exactamente dónde y cómo se agrupan los datos de cada carpeta, cada archivero, y cada legajo o expediente.



La responsabilidad y la importancia para el archivo y de la cada vez que ingrese o exista una comunicación coordinada entre las unidades de archivo, de los expedientes, minutas, Notas como los memorandos que se copian.



discreción son de suma importancia para la realización de las funciones de la correspondencia, "sus registros", egrese de la institución; debe ser fluida y se debe mantener los servicios de correspondencia y con el fin de lograr la integración de documentos generales, oficios, informativos y atentas notas, así se generan, todos en original y

Las personas que se encargan de la entrega de los documentos, al igual que las personas que laboran en los archivos, debes ser conscientes de la importancia del tiempo, ya que un documento que no se entrega a tiempo, puede tener consecuencias muy desastrosas. *(Vale la pena recordar la fábula de "Mi reino por un caballo")*.

encargan de la entrega de los documentos que laboran en los

La información debe ser organizada de acuerdo con las funciones, características y tamaño de cada institución. Así encontramos, lugares en los que solo existe una sola área de recepción de documentos, y otras en la que de acuerdo a cada asunto hay una ventanilla para recepción de documentos.

CONTROL DE LA CORRESPONDENCIA

Toda pieza de correspondencia tiene un trámite, así que desde el momento en que se recibe, queda sujeta a un proceso que terminará hasta que el asunto que en esta se trate haya quedado resuelto.

Por lo tanto, el manejo de la correspondencia se sujeta al siguiente proceso:

ENTRADA	TRÁMITE	SALIDA
1. Recibo, clasificación y registro	Recibe el área que deba resolver hasta su terminación	➤ Control para registro
1. Distribución	1. Recibo	➤ Franqueo
	1. Estudio y resolución	➤ Despacho
	2. Acuerdo	
	3. Dictado	
	4. Despacho	

A continuación siga las instrucciones del instructor y desarrolle los ejercicios de los Anexos correspondientes del Manual. Esta unidad será con análisis de documentos y casos prácticos para el desarrollo de una matriz de trabajo.



Conclusiones

En esta 5° Unidad hemos analizado la importancia de la correcta clasificación de la correspondencia y su entrega oportuna.

Esto te servirá para desarrollar los instrumentos necesarios para mejorar en tu control de correspondencia en tu área de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

López, Soledad; Prácticas de Oficina, McGraw-Hill, México, 2002

Baldini; I.; El archivo en la empresa moderna, Barcelona, Hispano europea, 2000

Ruiz Otero, E.; Prácticas administrativas-4, España, McGraw-Hill, México, 2002

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, España, Espasa-Calpe, 1999

Ávila, Roldán; Documentación, México, Ediciones ECA, 1999

Cacho, José P.; Correspondencia de tipo especial, México, Ediciones ECA, 1999

Mateos, Agustín; Ejercicios Prácticos de Ortografía, México, Esfinge, 2001

Centro de Capacitación y Desarrollo, Curso de Archivo y correspondencia. CAPYDE; México, s/f

Domínguez, Corona, M^a. Talía; Archivonomía; McGraw-Hill, México, 2002

.....



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ACTUALIZACION SECRETARIAL

Del 27 de Junio al 19 de Agosto de 2005

APUNTES GENERALES MOD. II. REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

CI - 110

Instructora: Lic. Elvira López Caballero
SERVICIOS DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
JUNIO/AGOSTO DE 2005

Tabla de contenido

Presentación

Módulo 1

ORTOGRAFÍA

- 1.1 La acentuación
- 1.2 Clasificación de las palabras
- 1.3 Tipos de acentos
 - 1.3.1 Acento prosódico
 - 1.3.2 Acento ortográfico
- 2. Reglas generales de acentuación ortográfica
- 3. Excepciones de acentuación
 - 3.1 Acento diacrítico
 - 3.2 Acento diéresis
 - 3.3 Acentuación de enclíticos
 - 3.4 Acentuación de palabras compuestas
 - 3.5 Acentuación de advverbios terminados en MENTE
 - 3.6 Acentuación de monosílabos
 - 3.7 Acentuación de mayúsculas

Módulo 2

REDACCIÓN MODERNA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

2 LA REDACCIÓN MODERNA: EJERCICIOS DE APLICACIÓN PARA DOCUMENTOS OFICIALES

- 2.1 Características de la Redacción Moderna
- 2.2 Características vitales o fundamentales: claridad, precisión, propiedad concisión, sencillez y cortesía.
- 2.3 Características complementarias: motivación, positivismo, modernismo, naturalidad, discreción y creatividad.

3 VICIOS EN LA REDACCIÓN: LOCALIZACIÓN EN DIVERSOS DOCUMENTOS OFICIALES

- 3.1 Cacofonía
- 3.2 Repetición
- 3.3 Pleonasmos
- 3.4 Anfibología o Equívocos

4 PLANTEAMIENTO PARA ELABORAR UN ESCRITO

- 4.1 Pasos para elaborar un documento de calidad: Caso práctico
 - 4.1.1 Concepción
 - 4.1.2 Recolección de datos

4.1.3 Bosquejo de ideas

4.1.4 Borrador: aplicación de las características de la redacción moderna, estructura gramatical, puntuación y ortografía, el buen gusto, aplicación de las relaciones humanas

4.1.5 Autocrítica del borrador

4.1.6 Borrador mejorado

4.1.7 Captura del documento: cuidado del estilo de la presentación

4.1.8 Autocrítica de la forma

4.2 Ejercicios de Aplicación

5 OBJETIVOS DE UN ESCRITO: Ejercicios diversos

5.1 El Oficio

5.2 La Circular

5.3 El Memorando

5.4 El Acuerdo

5.5 El Informe

5.6 El Recibo

5.7 El Telegrama

5.8 La Nota

5.9 La Atenta Nota

5.10 El Machote

5.11 Actas

5.12 Minutas

BIBLIOGRAFÍA

Presentación

La Universidad Nacional Autónoma de México a través de la División de Educación Continua de la Facultad de Ingeniería, ha instrumentado el presente curso de Actualización Secretarial parte I; por considerarlo como un asunto prioritario para las Instituciones.

El contenido se encuentra dividido en dos módulos: el primero dedicado a la Ortografía y el segundo a la Redacción siendo esencialmente prácticos y vinculándose los conceptos del uno con el otro a fin de lograr un avance integral en la generación de escritos.

El curso de Redacción parte del principio de aprender a redactar redactando. La metodología de enseñanza aprendizaje se sustenta en que la redacción es una habilidad que se aprende y que puede ser desarrollada si el redactor cuenta con los elementos básicos para ello: la estructura de la oración gramatical, el papel de las frases dentro de ella, el lugar que les corresponde en el desarrollo de las mismas; la acentuación de las palabras, el uso de los signos de puntuación y la concordancia entre los términos.

Pero, además, el curso considera fundamental el hecho de que, por lo general, las personas aprenden a hablar y a redactar más por el camino de la imitación que por el de un método deliberadamente concebido. Aprendemos a hablar desde temprana edad en nuestro medio: el hogar, los vecinos..., el contexto en que nos desenvolvemos. La estructura y el orden de la expresión verbal es la misma de nuestros mayores con sus aciertos y errores. Mucho tiempo después, aprendemos a escribir.

Difícilmente, alguien se ocupa en enseñarnos a redactar. Por lo general, la lectura es la que nos enseña ortografía, sintaxis... En el común de la gente, la ortografía parece ser más un asunto de memoria que de reglas. Los signos de puntuación son más difíciles de aprender. Muchos no saben poner una coma ni un punto y coma. Algunos maestros piensan que la coma en un texto es un recurso para que el lector pueda respirar.

Los gramáticos han hecho claras las reglas de la acentuación. El curso las enseña con criterios didácticos, de tal manera que los participantes las recuerden fácilmente.

Estos y otros elementos se van incorporando al curso a medida que éste avanza porque en ninguno de sus momentos se aleja del "aprender a redactar redactando".

Objetivo General

Al término del curso el participante estará en capacidad de perfeccionar los documentos oficiales que elabora; con una mejor ortografía y redacción.

Objetivos Específicos

- ☒ Perfeccionar su ortografía a fin de utilizarla de manera correcta dentro de los documentos oficiales que elabora.
- ☒ Exponer sus ideas por escrito de manera ordenada, clara, precisa y concisa.
- ☒ Disponer de las reglas para ordenar y coordinar las partes de la oración en una secuencia lógica.
- ☒ Utilizar correctamente los signos de acentuación y puntuación, indispensables para lograr claridad, ritmo y entonación en las oraciones redactadas.
- ☒ Mejorar el desarrollo de los diferentes documentos oficiales que elaboran de manera cotidiana, conforme a la tendencia actualizadora correspondiente a la redacción moderna.

Metodología

El curso será propiamente práctico para que los participantes logren ejercitarse en el arte de escribir mejorando su ortografía y redacción. Se tomará la teoría únicamente como referencia para puntualizar ciertas dudas que pudieran existir durante el desarrollo de las sesiones.

Habrán conferencias interactivas y taller de trabajo orientado a la realización de un plan de interés para el participante conforme a los conocimientos adquiridos y relacionados con su entorno laboral. De ésta manera se dará una retroalimentación.

Evaluación

La evaluación del curso se realizará de manera permanente, durante el desarrollo de los temas y cumplimiento de los objetivos; con la diaria retroalimentación que se dé entre los participantes y la instructora percatándose así, de las habilidades y destrezas de cada individuo para sacar provecho de ello.

Asimismo se evaluará la asistencia, participación individual y la presentación de una evaluación final.

Recomendaciones para el aprendizaje

El participante no debe faltar a ninguna sesión del curso. Sin duda, se perdería de alguna parte fundamental en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Por la propia dinámica del curso y porque los criterios que en él se imparten requieren ejercitación inmediata para comprenderlos y ponerlos en práctica, es importante que los participantes pongan todo su esfuerzo y voluntad durante el desarrollo del mismo.

En todo momento, el instructor preguntará por las dudas. Nadie debe quedarse callado si las tiene. Es primordial esclarecerlas inmediatamente. Si es necesario, el instructor modificará el ritmo del curso con tal de que haya el máximo aprovechamiento posible.

El curso es una evaluación constante del nivel de conocimientos y de aprendizaje de los participantes. No interesa tanto que conozcan la terminología gramatical sino su aplicación en la práctica.



Ortografía

1.1 La Acentuación

Todas las palabras tienen una sílaba en la que se recarga más la pronunciación, a ésta la conocemos como sílaba tónica. Ejemplos:

aeroplano	América	lavadora	pluma	mesa	paseo	hola
-----------	---------	----------	-------	------	-------	------

1.2 Clasificación de las palabras

La clasificación de las palabras se hace de acuerdo al lugar que ocupa la sílaba tónica, tomando en cuenta que se escribe de izquierda a derecha.

	SÍLABA TÓNICA	EJEMPLOS
AGUDAS	Es la ÚLTIMA	con-fu- <u>si</u> ón, pa- <u>re</u> d, re-ci- <u>bí</u> , al-re-de- <u>do</u> r, Jo- <u>sé</u>
GRAVES O LLANAS	Es la PENÚLTIMA	ad-ver- <u>sa</u> -rio, i- <u>ma</u> -gen, cua- <u>der</u> -no, fá- <u>ci</u> l
ESDRÚJULAS	Es la ANTEPENÚLTIMA	<u>sin</u> -te-sis, <u>téc</u> -ni-ca, <u>lóg</u> -ico, fá- <u>bri</u> -ca
SOBRESDRÚJULAS	Está ANTES de la ANTEPENÚLTIMA	<u>dí</u> -ga-me-lo, ex- <u>plí</u> -que-se-me-lo, <u>cóm</u> -pra-me-lo

1.3 Tipos de acentos

Existen dos tipos de acentos: prosódico y ortográfico.

1.3.1 Acento prosódico

Este acento solamente se pronuncia, no se escribe.

Ejemplos:

felicidad feliz origen planta Cananea estudioso

1.3.2 Acento ortográfico

Es aquel que se pronuncia y también se escribe, con una pequeña raya inclinada que recibe el nombre de TILDE.

Ejemplos:

lápiz máquina líder cómpratelo tónica filmico

2 Reglas generales de acentuación ortográfica

AGUDAS: Se acentúan cuando terminan en **N, S,** o **VOCAL.**

Ejemplos:

pasión dieciséis Panamá veintidós conmoción

GRAVES: Se acentúan cuando, **NO** terminan en **N, S,** o **VOCAL.**

Ejemplos:

cadáver cárcel árbol fácil difícil útil

ESDRÚJULAS: Siempre se acentúan.

Ejemplos:

análisis democrático sinónimo antónimo Pénjamo

SOBRESDRÚJULAS: Siempre se acentúan.

Ejemplos:

dígamelo escribemelo explícaselo coméntaselo

3 Excepciones de acentuación

Como el español es una lengua muy amplia, existe una gran variedad de excepciones, sobre todo en la acentuación.

3.1 Acento diacrítico

Este acento se emplea únicamente para diferenciar el uso de palabras homónimas (se escriben igual, pero tienen diferentes significados). Ejemplos:

él: Pronombre personal

el: artículo determinado

té: planta, bebida

te: pronombre (enclítico)

Más: adverbio de cantidad

Mas: conjunción que

equivale a pero

tú: pronombre personal

tu: adjetivo posesivo

mí: pronombre posesivo

mi: adjetivo posesivo

sé: de saber y ser

se: pronombre personal

si : afirmación	sólo: adverbio que equivale a solamente
si: conjunción condicional	solo: adjetivo que equivale a soledad
vé: del verbo ir	ó: cuando va entre cifras a fin de que no se confunda con el cero.
ve: del verbo ver	o: los demás casos
dí: del verbo decir	dé: del verbo dar
di: del verbo dar	de: preposición
aún: todavía	aun: hasta, también

3.2 Acento dierético

Debido a que el acento ortográfico en la vocal débil (i, u) rompe el diptongo y por lo tanto separa la sílaba, se hizo necesario el Acento Dierético para acentuar palabras que son clasificadas como Agudas, en primera instancia, pero se convierten en Graves o Llanas, debido al rompimiento del Diptongo.

El acento Dierético se define como: una vocal débil (i, u) tónica y una vocal fuerte (a, e, o) átona, es decir, sin tono.

Ejemplos:	tec-no-lo-gía	con-ti-nú-an
	cos-me-to-lo-gía	ca-i-da

3.3 Acentuación de enclíticos

Reciben el nombre de pronombres personales enclíticos las sílabas que se agregan al final de una forma verbal, quedando una sola palabra, por ejemplo: me, te, se, la, los, nos, os.

dame+la = dámela	gasta+los = gástalos
pide+me = pídemme	gana+los = gánalos

La primera regla dice que cuando la forma verbal lleva acento, lo conserva al adicionarle el enclítico.

pagó+le = pagóle corrió+los = corriólos

La segunda regla dice que cuando las formas verbales no llevan acento ortográfico, al agregársele el enclítico aumenta el número de sílabas, por lo tanto, se deben apegar a las reglas de acentuación ortográfica (agudas, graves, etc.) por ejemplo:

raya+lo = ráyalo avisa+me = avísame

3.4 Acentuación de palabras compuestas

Dos o más vocablos pueden integrarse y formar un nuevo término, al cual se le llama palabra compuesta.

Cuando ambos términos se fusionan en una sola palabra, el primero pierde el acento (en caso de llevarlo) y, el segundo lo conserva. Si el segundo no lo lleva puede tener que acentuarse de acuerdo con las reglas, por ejemplo:

Fisicoquímico- fisicomatemático diez-seis-dieciséis

Seis no lleva acento, ya que se trata de una palabra monosílaba; al agregársele una sílaba más sí se permite su acentuación ya que se convierte en palabra aguda, terminada en S.

Otras veces esta unión se realiza mediante un guión.

Cuando esto ocurre cada una conserva su propia acentuación.

Físico- matemático	árabe-israeli	teórico-práctico
--------------------	---------------	------------------

3.5 Acentuación de adverbios terminados en MENTE

Para los adverbios terminados en mente, la única regla dice que las palabras conservan su construcción ortográfica original al agregárseles la partícula MENTE.

Ejemplos:

rápida-mente	única-mente	diaria-mente	sola-mente
veloz-mente	útil-mente	leve-mente	teórica-
mente	lenta-mente		

3.6 Acentuación de monosílabos

El acento diacrítico se aplica también a las palabras monosílabas. Las monosílabas son palabras que poseen una sola sílaba. Llevan acento ortográfico

sólo en los casos en que tengan homónimos, es decir, otra palabra de igual escritura, pero con significado diferente. Ejemplos:

él, sí, vé, té, dé, dí, más, etc.

Por ese motivo los monosílabos FUE, DIO y VIO no llevan acento ortográfico.

3.7 Acentuación de mayúsculas

Dado que el acento ortográfico es parte fundamental del idioma español, no debe suprimirse en las mayúsculas. Ejemplo LE COMUNICO QUE SOLICITO UN CRÉDITO. La anterior oración ofrece varias interpretaciones como son:

✍ LE COMUNICO QUE SOLICITO UN CRÉDITO
✍ LE COMUNICÓ QUE SOLICITO UN CRÉDITO
✍ LE COMUNICó QUE SOLICITó UN CRÉDITO
✍ LE COMUNICO QUE SOLICITó UN CRÉDITO

Redacción

Introducción



Comunicar es poner algo en común; es compartir ideas, sentimientos, emociones, sensaciones, con otro. Es condición de la naturaleza humana. Es lo cotidiano. Lo inherente al ser humano en sociedad. Decir con palabras, orales o escritas, y con gestos, ademanes y actitudes, es lo natural en la generalidad de los seres racionales.

Sin embargo, poder decir con palabras reclama aprendizaje. En tiempos inmemoriales —hace 100 mil años se creó el lenguaje humano, dice la enciclopedia Encarta—, el ser humano tardó miles de años en aprender a hablar. Luego, tardaría lo suyo en aprender a escribir. Entonces, el lenguaje que hablamos, el articulado, precede con mucho a la invención del escrito.

En nuestra vida, esa historia se repite; y continuará repitiéndose. Primero, hablamos; tiempo después, escribimos. Es un proceso que nunca cambia. No puede ser al revés. De hecho, todavía hay muchas personas que hablan y no escriben: los analfabetos. Pero, fuera de los mudos alfabetizados, no existe persona que escriba y no hable. Es evidente la prioridad del hablar sobre el escribir.

La comunicación, verbal o por escrito, es inherente a la existencia humana. Es fundamental en nuestra vida, particularmente en la profesional y de los negocios. En la comunicación oral, la que realizamos cara a cara, expresamos las ideas y construimos rápidamente un proceso de intercambio, en doble vía. Con tal de hacernos entender, decimos lo que pensamos de diferentes maneras; repetimos, reiteramos, recibimos respuestas inmediatamente. El tiempo es la única medida. Depende del escucha. Si logramos interesarlo, nos concederá el tiempo suficiente para plantear nuestro propósito.

En cambio, la comunicación escrita es a distancia. Alguien dice a otro por escrito con alguna intención o interés. Interés éste que puede no ser el del receptor; por consiguiente, tampoco con la voluntad de atenderlo. Al lector, leer algo le representa mayor esfuerzo que escuchar y poner atención. “No tengo tiempo” es la objeción usual. Vencer esa objeción es el primer desafío de los textos; llamar la atención y despertar el interés del lector, el segundo; y llevarlo por la lectura hasta el final, el tercero.

El espacio para el mensaje es reducido: sólo el permitido por una hoja de papel. Son muchos los recursos que se deben disponer para una comunicación eficaz. Una redacción práctica, directa, exacta, concisa es el punto de partida para incursionar en ellos. Lograrla en los participantes es la tarea de este curso.

Comunicación oral y Comunicación escrita

La lengua es un sistema de comunicación y expresión verbal de un pueblo o de una o varias naciones.

Por su parte, **el lenguaje** es un conjunto de sonidos articulados con el que el ser humano expresa lo que piensa o siente.

En concordancia con el sistema del que forma parte, la articulación de tales sonidos debe obedecer a un conjunto de reglas y principios, con mayor razón cuando se trata de la expresión escrita.

De acuerdo con la lógica de la vida, aprendemos primero a hablar y luego a escribir.

Cuando hablamos, tenemos libertad de referir los pensamientos y sentimientos de maneras muy diversas, inclusive con el gesto y el ademán. Por su parte, el habla nos obliga a:

- a) pronunciar bien las vocales y las sílabas de las palabras
 - b) unir los vocablos de manera congruente;
 - c) usar términos de significado o comprensión común; y
1. colocarlos u ordenarlos de una manera determinada hasta configurar nuestro mensaje y, en su caso, que éste sea asumido por el o los receptores.

Nos obliga también a:

- e) establecer mecanismos de comprobación sobre el impacto de nuestro mensaje en el receptor.

La comunicación cara a cara nos posibilita expresar las ideas de maneras diferentes, reiterarlas, hasta hacernos entender.

Sin embargo, cuando redactamos, el espacio físico y de tiempo disponibles, siempre reducidos nos limita y **la productividad del esfuerzo nos obliga tanto a ser claros, concisos y exactos como a cumplir con las reglas de la comunicación práctica.**

La redacción práctica y eficaz nos impone realizar un proceso antes, durante y después, que nos hace:

1. Definir que queremos decir, a quién decírselo y cómo decírselo.

2. Redactar de manera lógica u ordenada y verificar que la información necesaria esté completa, tanto la básica como la complementaria.
3. Revisar la calidad de la expresión, la ortografía..., corregir lo necesario.
4. Cerciorarnos de haber cumplido las reglas o con los recursos requeridos por el propósito que da origen a los esfuerzos de comunicación escrita.
5. Comprobar que la comunicación se haya logrado.

Usualmente, ese proceso no es respetado.

Por lo general, al surgirnos una necesidad comunicativa, nos sentamos sin más a redactar. Inmediatamente surgen las dificultades: no sabemos cómo empezar, recurrimos a los lugares comunes o a formas tradicionales de expresión (Me permito..., Distraigo su atención...); enseguida, los bloqueos: cómo decirlo mejor, si de ésta o de esta otra manera... En fin, el desperdicio de tiempo, de recursos... un esfuerzo costoso y un escrito caro.

Redactar es poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad. Expresarlas requiere unir o asociar palabras de manera lógica y ordenada hasta presentar al lector una idea completa o un conjunto de ellas, en frases, oraciones gramaticales, párrafos o en un texto completo.

La redacción es sólo una parte del proceso comunicativo. Éste se concreta hasta que el receptor ha respondido a nuestro mensaje o ha actuado de la manera esperada.

La redacción se complica cuando la información por transmitir al receptor es abundante y se carece de los criterios prácticos para ordenarla.

2 La Redacción Moderna para la elaboración de documentos oficiales

Etimológicamente la palabra redacción tiene la fuerza del verbo latino Redijere compuesto de Red que significa repetición y AGUERE que quiere decir mover hacia delante, hacer volver, compilar o poner en orden.

En un sentido más preciso, consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad.

La *Enciclopedia Salvat Multimedia** la define como "arte de dar forma por escrito a la expresión de una cosa".

2.1 Características de la Redacción moderna

Los documentos oficiales, a diferencia de los del sector privado, se distinguen por su presentación y redacción de los mismos. En el sector privado se emplean términos y frases más corteses, por ejemplo las tiendas departamentales tanto para ofrecer descuentos o notificarnos sobre las promociones que manejan o inclusive cobrar nuestros adeudos utilizan un lenguaje más adornado en su redacción.

Contrariamente sucede en el sector público; en donde al redactar sus documentos oficiales deben cumplir con la concreción y precisión, es decir, ser directos en el asunto que están tratando.

Para la elaboración de los documentos y que nos resulten más funcionales a continuación daremos las principales características que corresponden a la redacción moderna.

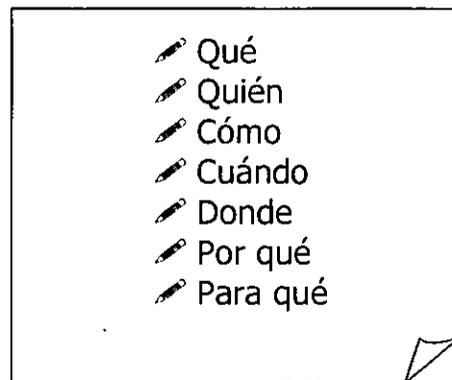
* Salvat Editores. S.A. 1999

2.1.1 Características vitales o fundamentales

Claridad: Esta característica de la redacción consiste en expresar las ideas de tal manera que no se tenga que hacer ningún esfuerzo mental; es decir, un escrito es claro cuando se entiende a la primera leída. Para lograrlo es conveniente:

- Ordenar las ideas y los conceptos en forma lógica.
- Evitar el exceso de aclaraciones y explicaciones.
- Suprimir demasiadas notas entre paréntesis.
- Evitar los términos ambiguos y las frases superfluas.

Precisión: Esta característica del estilo consiste en expresar los conceptos completos, con todos los datos necesarios para que se comprenda cabalmente la idea, es decir, una redacción es precisa cuando expresa con exactitud el asunto. Para lograr documentos precisos, es necesario que lo escrito conteste a las preguntas:



Propiedad: Se redacta con propiedad, cuando se usan correctamente las palabras, conforme a las reglas gramaticales. Escribimos con propiedad, cuando empleamos las palabras y los términos de acuerdo a su significado, escritura y pronunciación. Para lograrlo es necesario:

- Conocer el estricto sentido de las palabras
- Usar correctamente los sinónimos y antónimos
- Evitar el uso de expresiones equivocadas
- Utilizar correctamente los superlativos
- Emplear correctamente el usted o ustedes
- Emplear la puntuación adecuada

Concisión:

Consiste en expresar los pensamientos con el menor número de palabras, sin que por ello se reste claridad y precisión a los conceptos, es decir, un escrito es conciso cuando expresa con brevedad los temas o asuntos utilizando exclusivamente las palabras y términos necesarios.

La concisión se logra:

- Evitando las palabras innecesarias.
- Eliminando frases y términos ociosos o de relleno.
- Utilizando el singular en vez del plural.
- Tratando cada asunto o tema en párrafos separados.
- Construyendo frases y oraciones cortas.
- Planeando el texto antes de construirlo.
- Reemplazando expresiones desgastadas, por propias y modernas.

Sencillez:

Esta inapreciable cualidad de la redacción consiste en expresar las ideas y hechos con naturalidad: un escrito es sencillo cuando carece de afectación y excesivo lenguaje.

Para alcanzarla se necesita:

- Evitar frases y palabras rebuscadas o sofisticadas.
- Utilizar términos modernos en lugar de los antiguos.
- Omitir el uso innecesario de tecnicismos.
- Eliminar palabras extranjeras que tienen equivalente en castellano.

- Prescindir de expresiones elevadas que supongan cultura fuera de lo común.

Cortesía:

Esta característica presente en los escritos consiste en dar el trato adecuado a las personas, de acuerdo al tipo de relación que se tiene con ellas y según la índole de los asuntos que se gestionan; una redacción es cortés cuando expresa con amabilidad los conceptos que así lo requieren.

Debemos:

- Expresar con tacto y consideración los asuntos delicados y confidenciales.
- Tratar con respeto y distinción a las personas.
- Emplear las explicaciones pertinentes en los casos complicados.
- Manifestar disculpas y agradecimiento, solo en caso necesario.

2.1.2 Características complementarias**Motivación**

La fuerza motivadora de un mensaje lo hace realmente eficaz. Un oficio breve, completo, coherente y cordial puede no motivar al lector a la acción porque no atrae su interés hacia la satisfacción de sus necesidades.

Aunque complementaria, la motivación es una característica que hace que se encienda esa chispa en la mente del lector y despierte su decisión favorable, porque encuentra el tema de interés para satisfacer una necesidad interna de salud, orgullo, comodidad, conveniencia, ventaja económica, seguridad, categoría, etc.

Positivismo

Es la actitud y el lenguaje lo que asegura una reacción favorable en el receptor. El lenguaje positivo se caracteriza por los siguientes rasgos:

- a) descarta expresiones de reproche como: olvidó, dejó de, su reclamo, su queja, etc.
- b) Omite frases de estructura negativa y recurre a sus equivalentes positivas como: "no nos oponemos" por "aceptamos", etc.

Modernismo

Una comunicación pierde el objetivo de persuadir cuando está escrita con expresiones que corresponden a hábitos y pensamientos del pasado, tales como: me suscribo, acuso recibo, agradeciéndole la atención, sin más por el momento, el suscrito, su seguro servidor y amigo, Atto. S.S., aprovecho la oportunidad, de los corrientes, próximo pasado, en curso, etc.

Sugerimos una alternativa moderna para reemplazar las frases anticuadas, redundantes o demasiado obvias.

La redacción moderna debe ser espontánea, fluida, y natural, sin excesiva pretensión o refinamiento. Debe carecer de palabras sofisticadas. Lo expresado debe ser claro y sin ambages.

A continuación presentamos una lista de frases de uso común dentro de la comunicación escrita tomando la manera tradicionalista y la manera moderna (correcta) de emplearlas.

FRASES ANTIGUAS	FRASES MODERNAS
<p>Adjuntar Adjunto a la presente encontrará Agradezco por anticipado Anticipo mi agradecimiento Agradeciéndole de antemano A la mayor brevedad posible</p>	<p>Acompañar, anexas Se anexa, anexamos Agradeceré Agradeceré Agradeceré Es mejor especificar una fecha aproximada; una semana, quince días, un mes, etc.</p>
<p>Aprovecho la oportunidad para agradecerle Attos. Afmos. y Ss. Ss. Con éste anexamos copia De la misma manera Deseo agradecerle Dictar una conferencia El suscrito En este momento Esperando, agradeciendo</p>	<p>Le agradezco, le informo Atentamente. Cordialmente Anexamos copia. Se anexan copias Igualmente Agradezco Sustentar una conferencia (Sólo en lo legal o personal) Por ahora Esperamos, agradecemos</p>

FRASES ANTIGUAS	FRASES MODERNAS
<p>Es mi deseo ferviente participar a usted mi sincera gratitud</p>	<p>Agradezco</p>
<p>Tal vez pueda ser que está indeciso Le estoy anexando Anexo a usted Ha llegado a nuestras manos Sin más por el momento y con la esperanza de recibir su respuesta Le manifiesto Por este medio, por este conducto</p>	<p>Tal vez no está seguro Se anexa. Incluyo Se anexa. Anexamos Recibimos su oficio, carta, etc. Sólo esperamos su respuesta Le comunico. Le manifiesto Comunico a usted, informo a usted</p>

Términos en desuso

- ⊗ Reitero a usted las seguridades de mi más atenta y distinguida consideración.
- ⊗ Me permito comunicar a usted, informar, etc.
- ⊗ Ruego a usted.
- ⊗ Suplico a usted.
- ⊗ Sin otro particular de momento.
- ⊗ Por medio de la presente.
- ⊗ Por este conducto

Naturalidad y sencillez

El mensaje debe ser vivo y natural, siempre directo y sin rebuscamientos literarios. Para que sea fácilmente comprendido evite la ambigüedad, la oscuridad, el uso de la voz pasiva, las palabras de significado poco conocido, los paréntesis, las abreviaturas, etc.

Creatividad

Redacte de forma reflexiva, después de un cuidadoso análisis para que exprese sus ideas en forma original.

Discreción

Expresé siempre lo que debe y puede, en forma discreta y diplomática, en relación directa con el rol del interlocutor.

3 Vicios en la Redacción

Para tener un buen estilo en redacción, no basta con observar las cualidades sino además evitar los vicios o defectos.

Los vicios del estilo son frases incorrectas en la estructura de las palabras como en la sintaxis. La sintaxis es parte de la estructura gramatical de una lengua que abarca las normas relativas a la combinación de las palabras en unidades mayores (especialmente en oraciones), y las relaciones contraídas por las palabras dentro de dichas unidades.

Es la Ciencia de las relaciones que se establecen entre las palabras al constituir éstas la oración, la sintaxis recibe su nombre de Apolonio Díscolo (s. II), pero cabe situar su origen en la distinción aristotélica entre sujeto y predicado, o incluso vincular tal origen al de la morfología griega, pues la clasificación en «partes de la oración» de las palabras supone la delimitación de las funciones sintácticas inherentes a dichas partes.

Así se manifiesta desde su nacimiento la dificultad de aislar la sintaxis de la lógica y del análisis morfológico; respecto de éste, es sabido que muchos niegan los límites entre uno y otra, y recurren al término morfosintaxis para designar al conjunto de ambos.*

Es importante destacar que cualquier vicio dentro de un documento hecha a la borda cualquier redacción.

3.1 Cacofonía

Es la aspereza, brusquedad y altisonancia de una expresión. Es la ruptura de la armonía, la disonancia que se produce en el encuentro de dos palabras o letras con sonidos similares.

* SALVAT Editores. S.A. *Enciclopedia Salvat Multimedia*. México. 1999.

La reunión de las mismas letras y sílabas en una oración. Ejemplos:

Clementina pidió clemencia a los amigos de Cleopatra.

Con la presente comunico a usted mi cooperación.

En contestación a su oficio número _____ le comunico la resolución
para la tramitación

3.2 Repetición

Consiste en la monotonía de usar los mismos vocablos. La repetición demuestra pobreza de lenguaje. Es muy frecuente encontrar repetidamente la "y" como punto de unión, el "como" y la "o" como punto de comparación, etc. Al igual que en la expresión oral, la utilización de palabras "este", "bueno", "pues", "digo", etc. Sólo demuestran lagunas en el lenguaje escrito y equivalen a la repetición de palabras en este tipo de comunicación.

3.2.1 Pleonasmos

Es la repetición de ideas que se debe evitar porque debilita el estilo. Sólo se justifica cuando la segunda expresión sirve para modificar la primera alterándola o corrigiéndola. Ejemplo:

USO INCORRECTO

Voy a subir arriba.

Para evitar el pleonismo la misma oración quedaría así:

Voy a subir.

O bien

Voy arriba.

USO CORRECTO EN LA REPETICIÓN DE PALABRAS

El factor que interviene y determina en la concepción el sexo del bebé corresponde al papá. Si el sexo es masculino, seguramente se pondrá feliz.

3.3 Anfibología o Equívocos

Deriva del prefijo ANFI que significa dos. La Anfibología es la falta de claridad en una expresión. Cuando una frase da lugar a dos o más formas de entenderse o interpretarse, se dice que hay anfibología o ambigüedad.

Ejemplo: **Vi a Rogelio cuando regresaba del cine.**

¿Quién regresaba del cine Rogelio o yo? Por lo tanto como puede haber dos interpretaciones para esta frase decimos que existe anfibología.

4 Planeamiento para elaborar un escrito

Es muy importante antes de elaborar un documento realizar una planeación respecto a lo que se va transmitir y además debemos seguir una serie de pasos que garanticen el desarrollo de un documento correcto.

Cuando se prepara un documento, el plan anticipado es de gran ayuda. Un oficio no se improvisa; es la combinación de la experiencia personal, el conocimiento del idioma y un plan cuidadoso.

4.1 Pasos para elaborar un escrito de calidad

Se recomienda seguir minuciosamente estos pasos; al hacerlo, esta técnica se transformará muy pronto en un hábito.

1. Concepción
2. Recolección de datos
3. Bosquejo de ideas

BOSQUEJO DE IDEAS

NO. DE PÁRRAFO	IDEA
1	
2	
3	
4	

4. Borrador

Aplicación de las características de la redacción moderna
Estructura gramatical, puntuación y ortografía
El buen gusto
Aplicación de las relaciones humanas

5. Autocrítica del borrador**6. Borrador mejorado****7. Captura del documento**

Cuidando el estilo de la presentación
El tipo de papel en el que se va a realizar

8. Autocrítica de la forma

5 Objetivos de un escrito

A continuación presentamos los tipos de comunicación escrita que se usan con más frecuencia dentro de una oficina y los requisitos que debe cubrir cada uno de ellos.

Para que la comunicación corporativa que se genera de manera escrita sea tan efectiva como queremos; (puesto que es parte de la imagen de la organización para la cual laboramos), es necesario tomar en cuenta las características de cada formato así como las recomendaciones que te presentamos a continuación.

5.1 El Oficio

Es un documento formal, su contenido es variable pudiendo ser amplio (una o varias cuartillas), además debe ser detallado; esto es relativo a la comunicación interna.

En la comunicación externa que son todos aquellos oficios que salen de la institución: su redacción varía, siendo en algunas ocasiones breve y en otras amplia.

En ambos casos debe elaborarse en papel membretado.

Hay dos aspectos que distinguen al oficio y son:

ASUNTO: Resumen claro del asunto a tratar.

LEMA POLÍTICO: Es el *slogan* empleado por cada organización en particular, siendo por ejemplo para el gobierno "SUFRAGIO EFECTIVO, NO-REELECCIÓN" ya que se recuerda que por decreto oficial no existe reelección presidencial; otros ejemplos son en el caso de la UNAM "POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"; tratándose de una institución educativa privada el lema es "EDUCAR Y FORMAR CON LA VERDAD" y así cada institución tiene preestablecido su lema.

5.2 La Circular

Documento que se utiliza en la comunicación interna y en algunos casos también en la externa. Al igual que el oficio, lo distingue el LEMA POLÍTICO, pero no podemos generalizar.

En este documento se trata siempre un asunto que interesa por igual a varias personas y sirve para transmitir información, notificar órdenes o bien, proporcionar avisos formales.

Se realiza en papel con membrete.

5.3 El Memorando

Deriva del latín *memorándum* que se pluralizaba con anterioridad *memorándumes*.

Se define como la nota sintética donde se recapitulan hechos o razones importantes, se recuerda o destaca lo que merece ser tenido en cuenta. Documento formal de la comunicación interna de las empresas o instituciones. Su contenido puede ser variado, su redacción es sencilla y breve.

MEMORANDO es la palabra castellanizada por la Real Academia de la lengua Española, dada a conocer en México, a través de la Academia Mexicana de la lengua mediante su boletín número 3 de 1982, a todas las editoriales y personas especializadas en nuestro idioma.

El singular es: *MEMORANDO*
y su plural: *MEMORANDA*

Su presentación es corta. Tamaño esquila (6x8 pulgadas). Lo distingue, en lugar del destinatario:

PARA: A quien se dirige

DE: Quien lo turna

ASUNTO: Aunque su redacción es breve, también lleva asunto. Sólo unas cuantas palabras (suspensión de sueldo, comisión, licencia, solicitud, información, etc.) Esta modalidad poco a poco se ha perdido, y no es tan sólo este elemento, sino que se le confunde con otro documento que es la *ATENTA NOTA*, que nada tiene que ver con el *MEMORANDO*, ya que no en presentación ni en contenido son iguales.

La recomendación es redactar únicamente el texto con los datos que faltan para que el documento sea claro y preciso.

	MEMORANDO	
PARA	FECHA	REF.
_____	_____	_____
DE	ASUNTO	
_____	_____	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; height: 250px; margin: 10px auto; width: 80%;"></div>		

5.4 El Acuerdo

Este documento es una comunicación que contiene una orden o resolución firmada por una autoridad legalmente capacitada para ello.

5.5 El Informe

Recibe también el nombre de nota informativa. Es un documento formal que sirve para detallar o precisar información sobre actividades, hechos o situaciones ya realizadas que deben ser conocidas en los niveles superiores de la organización. Se utiliza en empresas o instituciones de todo tipo, por lo común para la comunicación interna, aunque existen algunas excepciones.

5.6 El Recibo

Este documento se aprovecha en la comunicación interna y externa de las empresas e instituciones, su redacción es muy breve y debe expresar formal y detalladamente que se es depositario de algo. El recibo se considera por lo tanto, como documento de cambio.

Cuando es oficial, debe elaborarse en papel membretado.

5.7 El Telegrama

Siempre se utiliza para todos los mensajes externos que deben ser conocidos en un mínimo de tiempo. Los hay urgentes y ordinarios. Sirve para comunicar cualquier asunto y el estilo de su redacción es lacónico.

Si es formal, debe llevar el membrete de la compañía de donde procede.

Se compone de: cuadro clasificador, número consecutivo y los demás elementos que incluye un telegrama.

Su escritura es en mayúsculas compactas.

5.8 La Nota

Este documento también recibe el nombre de MEMO-PACK, se utiliza en algunas instituciones sólo como un medio de comunicación interna. Ayuda a informar en forma breve sobre los más variados asuntos y se considera un documento formal aunque siempre es un manuscrito.

5.9 La Atenta Nota

Documento formal de comunicación interna que se emplea de nivel directivo hacia arriba, ya que siempre se tratan asuntos "delicados" o "confidenciales" que no deben pasar por Correspondencia u Oficialía de Partes.

Se distingue por:

Su presentación, es en tarjetas esquila de 6 x8 pulgadas, en una o en varias, (las que sean necesarias) aunque en el nombre tenga la palabra **NOTA** las copias se sacarán en fotostáticas.

Al igual que el MEMORANDO, lleva:

PARA:

DE: (Por esto llegan a confundirlos)

Su escritura es compacta; es decir, todo en mayúsculas. No lleva sangrías. Tampoco lleva, al final, la despedida de ATENTAMENTE ya que es redundante con el nombre de este documento. Únicamente va firmado.

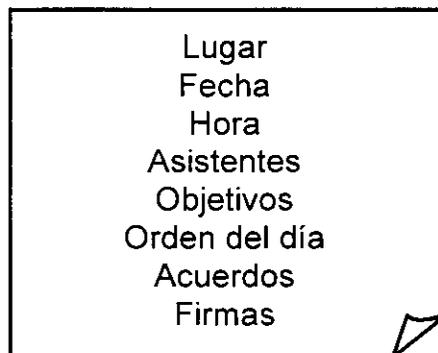
5.10 El Machote

También recibe el nombre de escrito tipo, su contenido siempre igual puede dar noticia de los más variados asuntos. Se utiliza en empresas e instituciones, para su comunicación interna y externa. Su redacción, ya impresa, se refiere a cuestiones que interesan de la misma manera a varias personas en diferentes ocasiones. Su uso se justifica solamente por el volumen o la frecuencia con que se trate un mismo asunto.

5.11 Acta

Se utiliza para notificar la pérdida de algún documento oficial., o para alguna cuestión administrativa. Corresponde tanto a la comunicación interna como externa. Es un instrumento oficial.

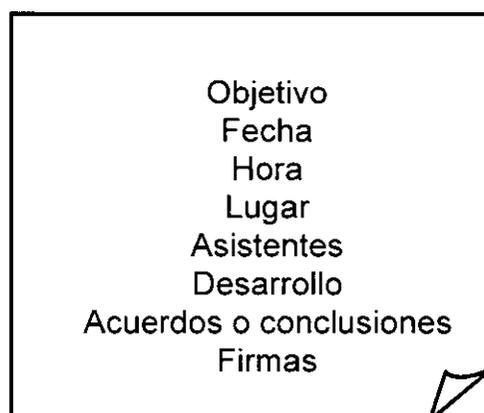
Debe llevar los siguientes datos:



5.12 Minutas

Son un documento oficial que se genera para puntualizar los asuntos tratados en una junta, los miembros que asistieron, las propuestas o encargos que se abordaron y los tiempos de entrega de trabajos que se hayan solicitado en la misma reunión.

Una minuta se compone de las siguientes partes:



5.13 El Fax y Fax / módem

Es un sistema de transmisión y recepción de documentos. Originalmente llamado telecopying (telecopia), es la comunicación que se lleva a cabo de manera externa ya que una página de información se puede enviar a lugares lejanos, inclusive en otros países.

Los equipos de FAX exploran un formulario de papel y convierten su imagen en un código para la transmisión del sistema telefónico.

El FAX es una máquina que inicia su comunicación por medio de señales auditivas a través del teléfono: es lo que se conoce como DAR TONO. Se logra el enlace una vez que empatan los códigos de ambas.

Bibliografía

AYALA, Leopoldo. **Taller de Lectura y Redacción**. Colección de Textos Universitarios. México, 1982.

BASULTO, Hilda. **Curso de Redacción Dinámica**. Trillas. México, 1980.

MARTÍN, Vivaldi Gonzalo. **Curso de Redacción**. Pananinfo. Madrid. 1980

ROJAS, Demóstenes. **Redacción Comercial Estructurada**. Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia 1990.

Diccionario de la Lengua. Real Academia Española. Vigésima Primera Edición, 1992. Madrid, España. Espasa Calpe, SA. Acabado de imprimir en octubre de 2000. Dirección electrónica: drae@espasa.es

Gramática de la Lengua Española. Real Academia Española. Colección Nebrija y Bello. Herederos de Emilio Alarcos Llorach. España. Espasa Calpe, SA. Cuarta reimpresión: abril, 2001.

Gramática práctica. Océano, Langenscheidt. Ediciones SL. Barcelona, España. 1999.

Gómez de Silva, Guido. **Breve diccionario etimológico de la lengua española**. El Colegio de México. Fondo de Cultura Económica. México. Quinta reimpresión. 1996

Mendoza Navarro, Eugenio. **Curso de Redacción Eficiente**. México. 1978.



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ACTUALIZACION SECRETARIAL

Del 27 de Junio al 19 de Agosto de 2005

APUNTES GENERALES MOD. III. ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

CI - 110

Instructora: Lic. Elvira López Caballero
SERVICIOS DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
JUNIO/AGOSTO DE 2005

Tabla de contenido

Presentación

Módulo 1

ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO

1.1 La calidad	7
1.2 El servicio	8
1.3 Cultura de servicio en las instituciones	8
1.4. Elementos válidos para prestar un servicio de calidad	9
1.5 Ética y valores en el servicio secretarial	9
1.6 Atención y trato al público	10
Ciclo del Servicio de COFEPRIS	12
1.7 Diferentes tipos de usuarios: tratamiento específico para cada tipología	12

Módulo 2

COMUNICACIÓN

2.1 El proceso de comunicación y los elementos que interviene en él	14
2.1.1 Proceso de la comunicación	15
2.2 Barreras de la comunicación en las instituciones	18
2.3 Facilitadores de la comunicación asertiva	19

Módulo 3

CORTESÍA TELEFÓNICA

3.1 Técnicas de servicio en el manejo adecuado del teléfono	21
3.2 Reglas de cortesía	22
3.2.1 Reglas de oro para responder una llamada	22
3.2.2 Reglas de oro para hacer una llamada	22
3.3 El uso del teléfono	22
3.4 Como mantener una conversación telefónica adecuada	23
3.5 Registro y control de las llamadas telefónica	24
3.5.1 Diseño de un sistema de atención telefónica	24

BIBLIOGRAFÍA	25
--------------	----

Presentación

La Universidad Nacional Autónoma de México y en este caso de la División de Educación Continua de la Facultad de Ingeniería, concientes de la necesidad actual de capacitar de manera permanente a los trabajadores se esfuerzan por lograr esta tarea. Motivo por el cual han instrumentado el curso: Actualización Secretarial parte II

Su contenido se encuentra dividido en tres módulos:

El primer módulo se dedica a la Atención y Trato al Público, en donde abordamos: cuáles son las características que hay que tomar en cuenta como servidores públicos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con calidez y calidad.

Un segundo módulo de Comunicación en donde se resalta la importancia que reviste la comunicación oral, escrita y la no verbal respecto al trato con los usuarios. Se analiza el proceso de comunicación, sus elementos, las barreras existentes que impiden éxito en la misma y la importancia de la retroalimentación.

El tercer módulo titulado Cortesía Telefónica donde se presenta una guía de las técnicas en el manejo adecuado del teléfono como parte fundamental en la prestación de un servicio.

Todo lo anterior, con la intención de aportar las herramientas necesarias, para que de manera integral se preste un servicio público: garantizando la satisfacción del usuario.

Objetivo General

Al término del curso el participante estará actualizado y en capacidad de brindar un servicio de calidad, mediante el buen manejo de la comunicación oral, escrita y no verbal en la atención y trato a los usuarios; favoreciendo de esta forma la imagen institucional.

Objetivos Específicos

- ☒ Desarrollar un sistema de atención y trato al público acorde a sus necesidades actuales, respecto a los servicios que prestan.
- ☒ Analizar los obstáculos que se presentan en la comunicación y cuáles son los facilitadores de los que se pueden valer para mejorarla a nivel oral y no verbal.
- ☒ Analizar la importancia que reviste la retroalimentación como parte del proceso de comunicación institucional a fin de perfeccionarlo.
- ☒ Diseñar un sistema de atención telefónica que contemple su control: incluyendo llamadas de entrada y de salida.

Metodología

El curso empleará técnicas tanto teóricas como prácticas para que los participantes a través del intercambio de conocimientos con el grupo y la asesoría del capacitador logren comprender la importancia que reviste la actualización secretarial.

Habrán conferencias interactivas y taller de trabajo orientado a la realización de un plan de interés para el participante conforme a los conocimientos adquiridos y relacionados con su entorno laboral. De esta manera se dará una retroalimentación.

Evaluación

La evaluación del curso se realizará de manera permanente, durante el desarrollo de los temas y cumplimiento de los objetivos; con la diaria retroalimentación que se dé entre los participantes y la instructora percatándose así, de las habilidades y destrezas de cada individuo para sacar provecho de ello.

Asimismo se evaluará la asistencia, participación individual y la presentación de una evaluación final.



Atención y Trato al Público

Objetivo Específico.- Valora la importancia del factor humano como elemento fundamental en la representación de los servicios y el logro de la satisfacción de los usuarios internos y externos de la institución.

1.1 La Calidad

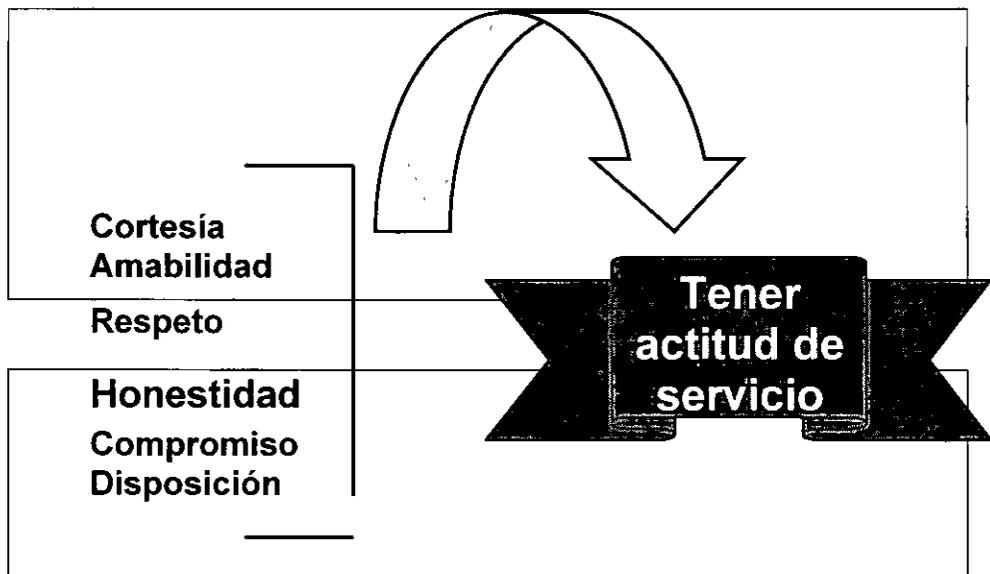
Durante los principios de la humanidad, siempre ha buscado realizar actividades o cosas que le produzcan cierta satisfacción, y una de ellas es el servir. El secreto de servicio está en la relación que establecen las personas que lo proporcionan buscando la satisfacción de aquellos que atiende; esto "exige una cultura de servicio donde exista la similitud entre pensamiento, la actitud y la acción por parte de la persona que va a servir.

- ◆ Relaciones humanas.
- ◆ Mantener contacto con los demás.
- ◆ Tener conocimiento para entablar una conversación.
- ◆ Distinguir tipos de personalidades.
- ◆ Entender comportamientos y actitudes de los demás.
- ◆ Cooperar con las personas.
- ◆ Satisfacer necesidades de otros.
- ◆ Solucionar problemas.

Todos los seres humanos buscamos obtener recompensa, aún cuando todavía no se tenga claro el tipo de recompensa anhelada; el problema se encuentra en distinguir el tipo de calidad esperada, estos pueden ser sentimientos, estímulos, reconocimiento o alguna remuneración económica.

1.2 El Servicio

El servicio en la persona ocurre cuando reconoce las acciones que realiza tiene una función real concreta y valiosa; reconoce que su labor es importante para otros; si percibe estas cualidades entonces promoverá los cambios en su actitudes y se propondrá nuevos retos al hacerle frente a sus problemas.



1.3 Cultura de Servicio en las Instituciones

La cultura de servicio trasciende a las instituciones públicas para entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Requiere de orientar su trabajo en la colaboración con interés a la comunidad así como a los usuarios. Es necesario dejar a un lado las antiguas costumbres de procedimientos rígidos y tediosos.

Establecer una institución de servicio y calidad es posible, únicamente si se establece una comprensión de lo que realmente se está haciendo; tener presente todas las necesidades del público usuario y la imagen del prestador de servicio de la institución.

1.4 Elementos válidos para prestar un servicio de calidad



- *Conocer la misión y los objetivos de la institución.*
- *Conocer los servicios y los objetivos.*
- *Conocer a los usuarios del servicio que prestamos.*
- *Distinguir cada necesidad del público usuario.*
- *Definir y conocer los estándares de nuestros servicios.*
- *Contar con lo necesario para el desarrollo del servicio.*
- *Capacitación constante y adecuada al mejoramiento del servicio.*

1.5 Ética y valores en el servicio secretarial

Desarrollar una filosofía individual y con características institucionales, será necesario para alcanzar la calidad en el servicio; la filosofía a adoptar va a requerir de conocer las necesidades del usuario y su identificación del servicio.

La filosofía de cambio va a requerir trabajar en un cambio de hábitos, por ejemplo, la forma de ver y percibir de un modo distinto las actividades humanas, realizar un auto análisis y ver nuestras fallas, tomar conciencia de ellas y remediarlas, siempre teniendo la idea que todo es mejorable y que el conformismo nos llevará al fracaso.

Es importante hablar del factor humano y su desarrollo en la organización, ya que cada individuo se esfuerza cotidianamente en su centro de trabajo y pone en práctica: conocimientos, habilidades, aptitudes, motivaciones y valores, permitiéndole reconocer sus limitaciones y fortalezas.

Es común la falta de claridad en lo que cada persona posee al igual que un total desconocimiento de lo que pasa a su alrededor; esta situación lo confrontará hacia un futuro incierto, provocador de conflictos y confusiones, y puede provocar en las personas confusión, desánimo, bloqueo y frustración.

El desarrollo de la persona radica en el conocimiento y dominio que tiene en sí mismo en los momentos de la vida misma. tener dominio propio significa que está en posibilidades de decidir y escoger lo que se requiere, y no permitir que sucedan las cosas porque tenían que suceder, La gran mayoría de las personas culpan a las circunstancias y a los demás cuando no salen como quieren, cuando ocurren errores y fracasos.

CONOCER	Cualidades y limitaciones. Hábitos positivos y negativos.
DISEÑAR	Objetivos y "Metas reales"
REFLEXIONAR	Descansar, relajarse y grabar u mejor día.
EMPEZAR	Por lo más fácil, pero con consistencia y cambiar un poco cada día
MANTENER EL CAMBIO	Tener una auto evaluación constante y analizar profundamente los cambios realizados.

1.6 Atención y trato al público

La atención y trato al público es la parte fundamental del servicio enfocado a atender las necesidades humanas de los usuarios, y en donde el objetivo primordial es lograr su satisfacción; el saber percibir esas necesidades, nos indicará lo que quieren de nosotros, y es como se da el servicio del calidad.

Los momentos de verdad son todos los contactos con el cliente de manera directa o indirecta con la institución, a través de los cuales se forma una imagen de quien les provee el servicio.

La orientación humana se refiere al pequeño toque personal que le damos al usuario, compañero, público, etc.

Las necesidades humanas del(os) usuario(s) son: sentirse bien recibido, sentirse cómodo, ser comprendido, recibir ayuda o asistencia por parte de la institución o servidores, sentirse importante, ser apreciado, ser reconocido o apreciado, y sentirse satisfecho



En la relación personal debemos recordar que tratamos con seres humanos, y es necesario desarrollar la sensibilidad para captar las necesidades, sentimientos y emociones de los otros, siendo muy respetuoso, cuidando la relación con el usuario desde el momento que ésta inicia.

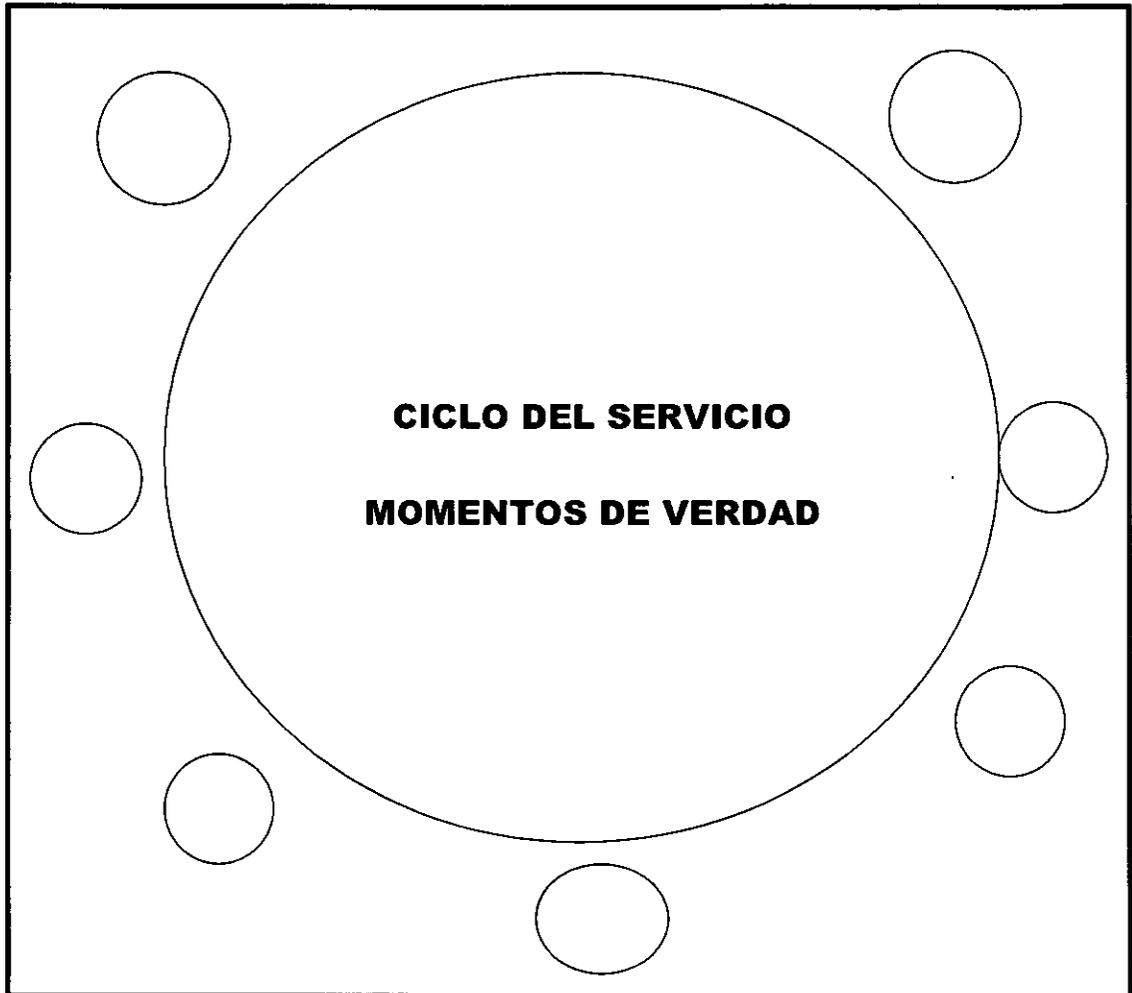
La satisfacción del usuario está dada por la percepción que él tiene y cómo fueron alcanzadas o sobre pasaron sus expectativas. La utilidad del servicio o producto, el problema resuelto satisfactoriamente, la atención adecuada, serán los elementos en donde el usuario pone más atención.

Cuando el usuario no está satisfecho, la persona rehúsa seguir tratando con quién le atiende, pero los clientes satisfechos lo buscarán y querrán seguir tratándolo; los usuarios insatisfechos le huirán y lo evitarán.

Los factores importantes para lograr la satisfacción de los usuarios, tanto internos como externos, son la calidad y el servicio; el ofrecer productos o servicios de máxima calidad, son los elementos necesarios cuando se consideran meta final.

Objetivos Primordiales

- ✓ Satisfacer las necesidades de los usuarios en los servicios.
- ✓ Asegurar el funcionamiento de los procesos de trabajo.
- ✓ Satisfacción de los usuarios internos, (compañeros de trabajo).
- ✓ Mejorar permanentemente la imagen institucional.



1.7 Diferentes tipos de usuarios

El servidor público debe de tener la capacidad de observar y estar atento a las necesidades del usuario, algunos usuarios son más difíciles que otros, son inherentes, descorteses, enojones, etc., podemos encontrar distintos tipos de actitudes, por eso debemos saber el trato adecuado a cada tipo de usuario.

Características	Manejo adecuado
<p>PREPOTENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cree tener siempre la razón • Maneja influencias ante cualquier circunstancia • Habla fuerte y es brusco • Siente tener prioridad sobre los demás • Es exigente y rígido 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar seguridad en todo momento. • Explicar cortésmente el procedimiento para obtener el servicio. • Controlar las emociones de uno mismo. • Mantener el mismo tono de voz. • No discutir. • Guardar la calma.
<p>TÍMIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reservado • Nervioso • Inhibido 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente de confianza. • Solicitarle mayor información. • Apoyarlo con la información que posee. • Revisar junto con él el procedimiento. • Verificar si la información le quedó clara.
<p>HABLADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amigable o extrovertido • Alarga las conversaciones • Emplea demasiado tiempo a actividades no laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar cortésmente y enfocarlo en el trámite. • Solicitarle información específica. • Llegar a acuerdos claros. • Solicitarle cortésmente que lo escuche.
<p>DISTRAÍDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • No escucha las indicaciones • A menudo olvida la documentación • Constantemente solicita que le repitan la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Firmeza, paciencia y cortesía. • Explicar con claridad y calma el procedimiento. • Haga que centre su atención en los documentos o la información. • Verifique y aclara dudas.

<p>FRÍO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortante • Lejano • Poco comunicativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Seriedad. • Seguridad en sí mismo. • Ser claro y directo. • Pregúntele si existen dudas. • Verifique si comprendió el procedimiento.
<p>IMPULSIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene envidia y es muy impulsivo en su enojo • Pone barreras en los diálogos constructivos y progresivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entender sus razones y actuar de inmediato. • Clarifique con él sus requerimientos. • Responder con rapidez. • Limitarse a los puntos de información.
<p>TERCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • No ratifica algo aunque tenga la más clara evidencia. • utiliza defensas psicológicas ante el temor de ser débil y mostrarse inseguro 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la información o actividades. • Explicar detalladamente la información. • Proporcionar la información necesaria. • Revisar conjuntamente los requerimientos.
<p>NORMAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adapta a las situaciones • Reacciona en la manera en que lo tratamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia, mostrar interés es sus necesidades. • Haga preguntas necesarias. • Verifique si es todo lo que necesita. • Explique procedimiento.



Comunicación

2.1 El proceso de comunicación y los elementos que intervienen en él

En la actualidad, por medio de la tecnología, mantenemos una comunicación constante con personas, donde se manifiestan las distintas ideas mensajes y conocimientos.

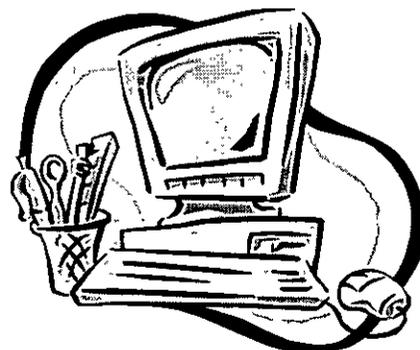
Algunos artefactos que ayudaron a la comunicación son:

Los escritos a mano, el telégrafo, las primeras imprentas, y de esta última se originaron los tabloides o periódicos.

Actualmente contamos con equipo sofisticado para comunicarnos como lo es el teléfono en sus distintas modalidades, y el más usual.

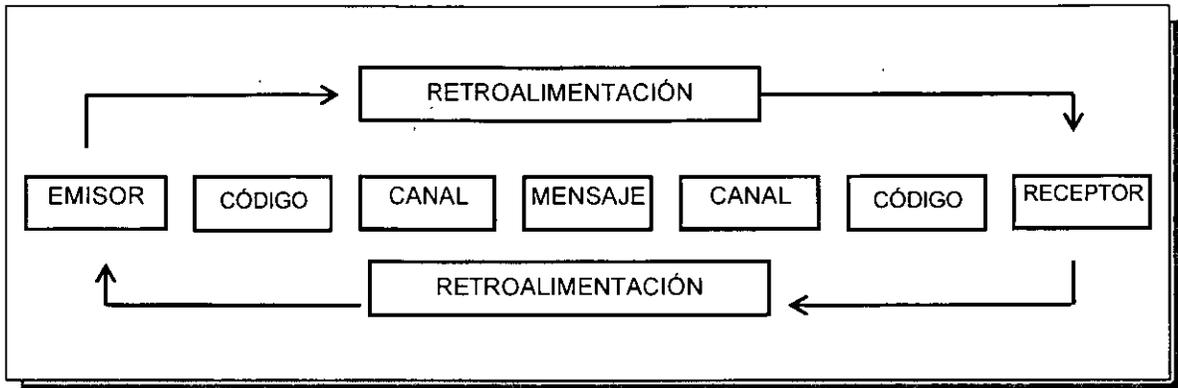
Artículos de radio localización, los medios impresos, La radio y la televisión, aún lo más sofisticado, la comunicación a través de Internet.

Existen muchos medios para comunicarnos de forma indirecta, pero surge la pregunta, ¿Qué tan bien comunicado estoy?, ¿Realmente me entienden lo que digo?, pido una cosa y me traen otra, ¿No me di a entender con claridad? o de plano ¿no me entienden?



2.1.1 Proceso de la comunicación.

Para tener una comunicación, es indispensable entablar una conversación mínimo con otra persona, 2 ó más; no se puede tener comunicación consigo mismo, ya que únicamente se está retro-alimentando de sus propios conocimientos.



Un punto importante es que dentro de la comunicación siempre intervienen dos individuos por lo menos: un emisor y un receptor. Una persona sola no puede comunicarse.

La transmisión del mensaje no es más que el inicio del proceso de comunicación.

Los elementos que intervienen dentro del proceso de comunicación son seis y a continuación los definiremos.

- Emisor:** Es la persona o el grupo de personas que habla, que desea comunicar algo y que por lo tanto inicia el proceso de comunicación. También puede recibir el nombre de fuente.
- Código:** Es el conjunto de símbolos con significado común tanto para el emisor como para el receptor, por ejemplo el lenguaje hablado o escrito, la clave Morse, la taquigrafía, el sistema braile entre otros.
- Canal:** Es el conducto o medio a través del cual se envían y reciben los mensajes. Estos conductos están formados por él o los sentidos mediante los cuales se emiten o se captan los mensajes. Además puede tomarse como el medio electrónico empleado tratándose de una comunicación de masas (voz, escritura, teléfono, internet, televisión, radio, prensa, cine, etc.)
- Mensaje:** El propósito del emisor se expresa en forma de mensaje, de acuerdo al sistema común de símbolos que se maneja (código)
- Receptor:** Es la persona o el grupo que recibe el mensaje del emisor; también recibe el nombre de preceptor.

Retroalimentación: Es el proceso de comunicación en retorno, en el cual se intercambian los papeles del emisor y el receptor, habiendo una respuesta (del receptor al emisor) La retroalimentación puede ser tanto positiva como negativa, pero en ambas circunstancias es de gran utilidad para el emisor, por que le permite darse cuenta del porcentaje de éxito que tuvo su comunicación. Es decir que tan entendible fue.

Aunque parezca sencillo el procedimiento de la comunicación es aún más complejo, es necesario tener en cuenta que existen otros elementos que ayudarán a la perfeccionarla, como son: el mismo sentido común de las cosas que se están realizando utilizando un mismo decodificador interno; no anteponer ideas o creencias personales que no ayuden a comprender el mensaje hacia la otra persona, o utilizar palabras con doble significado de las cosas.

El proceso de la comunicación se vuelve perfecto cuando quien era emisor, en un principio, ahora es el receptor; y el receptor se vuelve emisor.

Métodos de comunicación.

La comunicación personal (persona-persona), es la más común de practicar; en el hogar, en la oficina, en la calle, en donde se encuentre es muy fácil entablar una conversación, realice el siguiente ejercicio:

Ejercicio entable una comunicación con una persona desconocida, puede ser en la calle, cuando se traslada a su trabajo o a su casa, en el mercado, en la tienda, etc., ¿el tema? es lo de menos, platique situaciones de importancia, cotidianas, extravagantes, inverosímiles, en fin de lo que sea.

**“ES TAN FÁCIL ENTABLAR UNA CONVERSACIÓN,
PERO ES LO MÁS DIFÍCIL DE HACER”.
¡QUÉ IRONÍA!”**

¿Platica con su jefe habitualmente?, quizá tenga algunos preceptos de él como persona o como responsable de un área? ¿Qué tanto conozco a mis compañeros de trabajo?, ¿platico únicamente lo necesario con ellos? o a veces ni lo necesario

Aunque usemos el mismo idioma para comunicarnos, los seres humanos somos los menos comunicadores, si existiera una excelente comunicación no

existiría, problemas de diversas índoles, en nuestro trabajo, en la sociedad, en la política y en nuestra familia.

2.3 Barreras de la comunicación en las instituciones

Para romper con los obstáculos primeramente es necesario, dentro de la comunicación, aceptar culpas si es que existen y no culpar a otros, crear un ambiente de seguridad y confianza, que da como resultado que uno o todos expongan los elementos claros dentro de la comunicación. Debemos involucrar a otros en el problema, solo aquellos que les compete para buscar soluciones, recuerde que dos o más cabezas piensan mejor que una. Conocer bien al personal que labora con nosotros, si los conocemos, también conoceremos sus cualidades e inquietudes dentro de una oficina, y para eso debemos ser abiertos y honestos, que no exista la mentira o el deseo de perjudicar o culpar a otros menos a uno mismo.

El contacto cara a cara verbalmente ayuda mucho, es la mejor forma de comunicarnos ya que de frente no podemos fallar o mentir, quizás decir las cosas a medias o de forma tímida.

De la misma forma que nos comunicamos también debemos escuchar atentamente a todo lo que se nos están diciendo, ya que si no ponemos atención, difícilmente retendremos la información, o peor aún, quizás el emisor piense que no le tomamos la importancia debida a lo que me dice.

Siempre responder con ideas constructivas, jamás responder con quejas o desilusiones; recuerde que dentro de la oficina queremos soluciones no problemas.

Las barreras más importantes se clasifican en:

⊕ **Semánticas.-**

Se refieren al significado de las palabras orales o escritas; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y de este modo el receptor entiende no lo que el emisor dijo sino lo que su contexto cultural le indica. La palabra oral o escrita, puede tener significados diferentes, así como el uso de tecnicismos en el lenguaje.

⊕ **Físicas.-**

Se refieren a las deficiencias de los medios empleados en la transmisión y recepción de mensajes y según el aparato transmisor o receptor que se utilice, pueden ser de naturaleza mecánica, eléctrica, acústica u óptica. Los ruidos e interrupciones en el sitio del curso son considerados dentro de este grupo de barreras.

⊗ **Fisiológicas.-**

Independientemente de que le mensaje se transmita a través de un aparato o en forma directa, los trastornos o malestares fisiológicos como el cansancio, el hambre, los defectos de pronunciación de quien habla (emisor), del oído de quien escucha (receptor), de los ojos de quien ve (receptor), con frecuencia anulan o distorsionan la comunicación.

⊗ **Administrativas.-**

La estructura y el funcionamiento mismo de toda organización ocasionan barreras que deforman o anulan la comunicación, esto dependiendo de las diferentes direcciones que siga dicha comunicación dentro de una organización; las barreras se significan por tiempo, lugar, divisiones de la estructura, niveles jerárquicos, burocratismo, debilitamiento de autoridad, inquietud existente en las cargas de trabajo, clima interno y otros factores.

⊗ **Culturales.-**

Cuando dos personas de nivel cultural diferente quieren llevar a cabo un proceso de comunicación, suele suceder que sus mensajes sean mutuamente incomprensibles dada su falta de identificación, ya que sus objetivos, ideas, conocimientos, informaciones, creencias o formación son distintas.

⊗ **Psicológicas.-**

Las diferencias individuales dan lugar a una forma diferente de percibir los fenómenos, que a veces ocasionan deformaciones del contenido de la información en cada una de las etapas del proceso. Dentro de las principales causas se encuentran: los estados emocionales, los valores, los estereotipos, los prejuicios.

2.4 Facilitadores de la comunicación asertiva

El lenguaje oral que se utiliza dentro de una institución requiere sin lugar a dudas cubrir ciertos requisitos que lo hagan más eficaz y eficiente; es por ello que a continuación presentamos una lista de recomendaciones

Escuchar y comprender: Concentrar nuestra atención a lo que nos dicen, siendo pacientes y comprensivos, tratando de entender el punto de vista del emisor.

Expresar correctamente los mensajes: Ser cuidadoso al elegir las palabras tomando en cuenta el status de la persona a la que nos dirigimos para que no haya problemas al no entender determinado vocabulario o tecnicismos. Esto quiere decir que hay que tomar el marco de referencia apropiado para nuestro mensaje.

Emplear los canales correctos de comunicación: Es necesario escoger el canal de comunicación de acuerdo a la formalidad o informalidad del mensaje que vamos a transmitir y a la prioridad que éste tenga.

Ser la fuente de información oportuna y veraz: Dando información y datos fidedignos

Obtener retroalimentación: Al dar una información debemos asegurarnos que ésta fue entendida y por ello es preferible preguntar si entendieron y si es posible qué fue lo que entendieron para evitar cualquier duda.

Como podemos darnos cuenta la comunicación tiene un papel fundamental en nuestra vida, y de cómo nos comuniquemos dependerá la eficacia de nuestro trabajo y las relaciones que entablemos dentro de la institución.



Cortesía Telefónica

La frecuencia de utilizar el teléfono causa la falsa impresión de que sabemos usarlo correctamente; la capacidad de controlar conversaciones telefónicas no es un talento natural, es una combinación de habilidades y estrategias que podemos desarrollar.

Toda persona que llama merece toda la atención, aunque en ese momento no conozcamos la información, nuestra labor es investigarla y comunicarla a quién la necesita. Es tu trabajo y responsabilidad ayudar al usuario, una vez que has contestado el teléfono, se ha convertido en tu cliente o usuario.

Cuando contestas el teléfono en nombre de la institución, ya tienes completamente la responsabilidad de esa llamada.

Los primeros 20 segundos en el teléfono con la persona que ha llamado, cuentan mucho más que 2 meses de trabajo con el mismo usuario. "Solo tenemos una oportunidad para causar una buena impresión de nosotras mismas.



3.1 Técnicas de Servicio en el manejo adecuado del teléfono

En muchas instituciones se considera el teléfono únicamente como una parte del mobiliario, sin tomar en cuenta que es una herramienta muy poderosa en la atención de los clientes tanto internos como externos.

3.2 Reglas de cortesía

EL SALUDO. Cuando contestas la llamada, tienes 4 segundos para mencionar el lugar donde entró la llamada, es nuestra tarjeta de presentación a los demás; en primer término para contestar es mencionar nuestro saludo, siempre debe ser cordial al tomar el teléfono con una sonrisa.

MOSTRAR ENTUSIASMO. Reflejar la energía en la voz, ya que si nosotros no lo propiciamos, entonces difícilmente lo hará el usuario.

3.2.1 Reglas de oro para responder una llamada

- Sonría cuando levante el auricular
- Identifique el área y usted mismo
- Solicite el nombre de la persona que está llamando
- Establezca las necesidades del que llama
- Satisfaga las necesidades del que llama
- Cierre la conversación

3.2.2 Reglas de oro para hacer una llamada

- Planee de antemano una llamada
- Sonría al levantar un auricular
- Preséntese tanto a usted como a la institución
- Sea directo y claro
- Cierre la conversación eficientemente

3.3 El uso del teléfono

TONO DE VOZ. Tiene gran importancia en el teléfono, ya que es el indicador principal de tu estado de emocional. En el teléfono no existen las señales visuales con el usuario, únicamente es la modulación, ritmo, entonación, la que trasmite los estados emocionales.

COMUNICACIÓN NO VERBAL. A través de la comunicación se perciben códigos no verbales, los ademanes acompañan nuestra expresión oral, son un reflejo de la emotividad, estado de ánimo, se percibe y se puede crear un ambiente agradable.

3.4 Como manejar una conversación telefónica adecuada

Al igual que en los encuentros cara a cara, y saludar de mano a la apersona, la misma atención será diciendo: "Mucho gusto", ¿Cómo le va?..etc. Por teléfono será similar, diciendo: "Buenos días" o "buenas tardes", "gracias por llamar". ¿En que puedo servirle? o inclusive un: ¡qué bueno que llamó!

1. NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN O ÁREA. El sólo nombre de la institución o área puede ser cortante, duro y frío. las palabras cálidas. como en el párrafo anterior, dan un espacio para captar la atención y establecer una comunicación adecuada, logrando que se capte una forma completa del nombre del área.

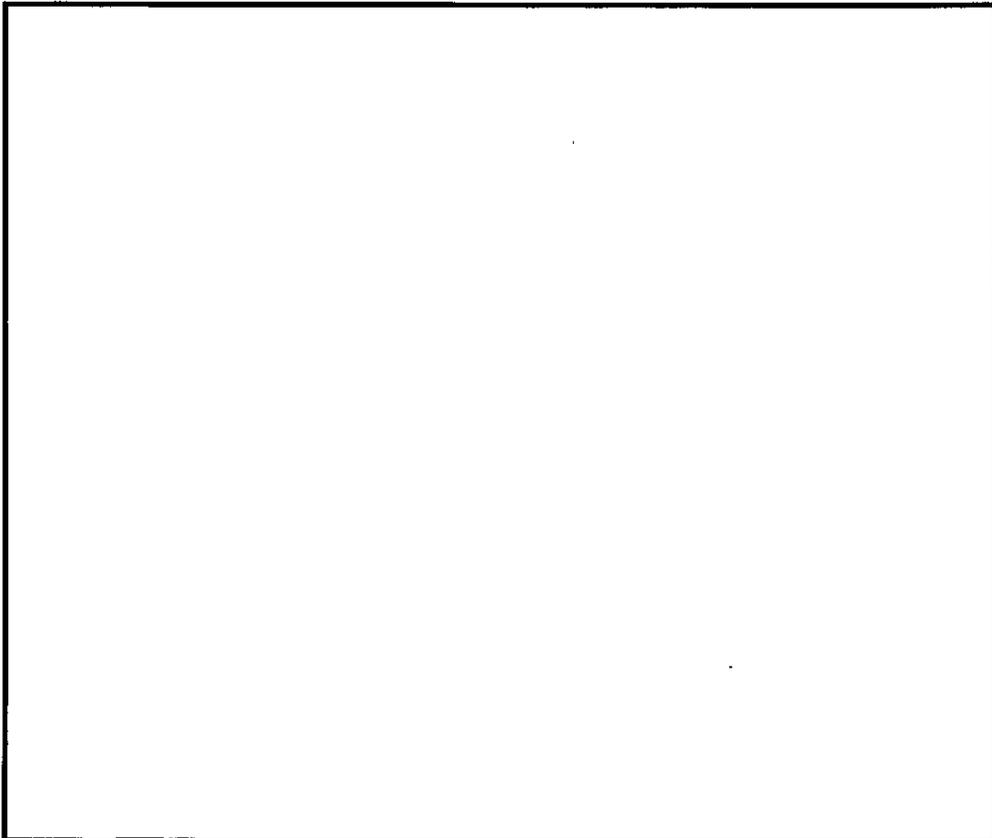
2. TU NOMBRE Y COOPERACIÓN. Da tu nombre y ayuda a aclarar el proceso de armonía, personalizamos la llamada y mostramos servicio. Un saludo inicial crea buena voluntad e iniciará la conversación exitosamente.

3. CONTROLAR LA CONVERSACIÓN. A veces el usuario telefónico, salta de un tema a otro sin llevar congruencia alguna, normalmente no tenemos tiempo para platicas difusas, el camino más eficiente es ayudarle al usuario a expresar qué desea y guiarle para tomar alguna decisión.

4. LLAMADAS INTERNAS. Todas las personas deben ser tratadas de igual forma, ya sean dentro o fuera de la institución, el profesionalismo debe prevalecer, ya sea personal o de organización; lo más conveniente es contestar el teléfono siempre de la misma forma. Transmitir la misma calidad de trabajo vía telefónica con los usuarios externos, así como los internos.

3.5 Registro y control de las llamadas telefónicas

Diseño de un sistema de atención telefónica acorde a cada secretaria



Bibliografía

ALBERS, Henry. LOWELL, Schoer. **Principios de Organización y Dirección.** Ed. Limusa. México, 1990.

ARIAS, Galicia Antonio. **Administración de recursos humanos.** Ed. Trillas. México, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administración de recursos humanos.** Ed. Mc-Graw-Hill. México, 1999.

GARDNER, Burleigh MOORE David. **Relaciones Humanas en la Empresa.** Ed. Rialp. Madrid. 1996

IVARS, Moreno Antonio. **Organización de Empresas.** Ed. Rialp. Madrid-México, 1965.

KEITH, Davis John. W. NEWSTROM. **Comportamiento Humano en el Trabajo, Comportamiento Organizacional.** MC-Graw-Hill, octava edición. México, 1991.

REYES, Ponce Agustín. **Administración de Empresas Teoría y Práctica.** Ed. Limusa primera y segunda parte. México, 1992.

REYES, Ponce Agustín. **Administración de Personal.** Ed. Limusa primera parte. México, 1991.

SIKULA. **Administración de Personal.** Ed. Limusa primera parte. México, 2001.

TAGLIAFERRI, Louis E. **Organización y Supervisión de Recursos Humanos.** Ed. Limusa. México, 1981.

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

CURSO: "ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN".

INSTRUCTORA: LIC. ELVIRA LÓPEZ CABALLERO

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: _____

PROFESIÓN: _____ PUESTO: _____

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁS UNA LISTA DE PREGUNTAS QUE DEBERÁS CONTESTAR DE ACUERDO A LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENES. ESTO ES CON LA FINALIDAD DE EVALUAR EL NIVEL GRUPAL DE ESTE CURSO Y QUE AL TÉRMINO DEL MISMO COMPAREMOS EL AVANCE LOGRADO.

1.- ¿Qué entiendes por el término redacción?

2 - ¿Qué es un informe?

3 ¿Cuáles crees que deben ser las características de la redacción moderna?

4.- ¿Cuáles son los vicios de la redacción?

5.- ¿Qué tipos de comunicación escrita manejas en tu oficina?

Informes técnicos() Oficios () Boletines () Estudios() Memorandos ()
Circulares () Acuerdos () Actas () Minutas () Otros.
especifica _____

6.- ¿Qué aspectos del curso te gustaría profundizar?

7.- Actualmente ¿cuál es el procedimiento que sigues para redactar?

8.- ¿Qué es un oficio y cuales son sus características?

9.- En las siguientes columnas encontrarás dos opciones de una misma frase. Debes subrayar la alternativa que consideres correcta: o la que tú utilizarías a la hora de redactar un escrito.

Adjuntar	Acompañar, anexar
Se anexa. anexamos	Adjunto a la presente encontrará...
Agradezco por anticipado	Agradeceré
Agradeceré	Anticipo mi agradecimiento
Agradeciéndole de antemano	Agradeceré
A la mayor brevedad posible	A la brevedad
Aprovecho la oportunidad para agradecerle	Le agradezco, le informo
Atentamente. Cordialmente	Attos. Afmos. y Ss. Ss.
Con éste anexamos copia	Anexamos copia. Se anexan copias
De la misma manera	Igualmente
Dictar una conferencia	Sustentar una conferencia
En este momento	Por ahora
Tal vez pueda ser que está indeciso	Tal vez no está seguro
Se anexa. Incluyo	Le estoy anexando
Anexo a usted	Se anexa. Anexamos
Ha llegado a nuestras manos	Recibimos su oficio, carta, etc.
Sólo esperamos su respuesta	Sin más por el momento y con la esperanza de recibir su respuesta
Le manifiesto	Le comunico.
Por este medio. por este conducto	Comunico a usted, informo a usted

10.- Redacta al reverso de la hoja con fecha de hoy, un oficio al Lic. Rubén Galindo, Jefe de Recursos Humanos, solicitando su aprobación para tomar tu primer periodo vacacional.

No olvides incluir todas las partes que debe llevar este documento.

ORTOGRAFÍA
DICTADO DE PALABRAS

1	16
2	17
3	18
4	19
5	20
6	21
7	22
8	23
9	24
10	25
11	26
12	27
13	28
14	29
15	30

EJERCICIO B y V

Escriba B o V, según corresponda en los espacios vacíos.

1. ad_er_io
2. Danu_io
3. con_i_ió
4. comunica_a
5. rá_ano
6. o_jeivo
7. con_ención
8. mo_ilidad
9. ha_ilidad
10. nota_ble
11. ama_ilidad
12. noci_o
13. ta_ernáculo
14. impre_isto
15. di_ersión
16. ha_itar
17. _ocina
18. carní_oro
19. persuasi_o
20. tri_ulación
21. su_urbio
22. Ta_asco
23. in_ernadero
24. si_secretario
25. ro_ustecer

EJERCICIO G y J

Escriba G o J, según corresponda en los espacios vacíos.

1. corre _ ir
2. te _ edora
3. relo _ ería
4. transi _ ir
5. enca _ ar
6. granu _ a
7. in _ erir
8. in _ eniar
9. esco _ ieron
10. conser _ ería
11. prodi _ icso
12. gara _ e
13. in _ erencia
14. ena _ enar
15. ori _ en
16. persona _ e
17. venda _ e
18. prote _ e
19. fin _ o
20. abori _ en
21. ma _ estad
22. prote _ erse
23. homena _ eado
24. flo _ ear
25. a _ u _ ero

EJERCICIO C, S y Z

Escribe C, S o Z, según corresponda en los espacios vacíos.

1. tenden_ia
2. suficien_ia
3. avestru_
4. rece_ivo
5. esbelte_
6. rare_a
7. lo_anía
8. profe_ional
9. perspica_
10. extor_ión
11. suficien_ia
12. comi_ión
13. infan_ia
14. emul_ión
15. convul_ión
16. alcan_ado
17. carro_eria
18. velo_mente
19. ac_eso
20. falle_er
21. avari_ia
22. sustan_ia
- 23. expul_sar
24. ti_ón
25. me_quita
26. importan_ia
27. ventaja_o
28. aneste_ia
29. dispo_ición
30. peda_o
31. refuer_o
32. don_ella
33. exten_a
34. fun_ión
35. li_onyear
36. pobla_ión
37. preco_
38. inmundi_ia
39. profe_ión
40. fel_ísimo
41. desperdi_os
42. seca_
43. cicatri_
44. falle_imiento
45. publi_itario
46. diferen_ias
47. plani_ie
48. refor_ar
49. cere_a
50. calvi_ie

MEMORANDO

PARA

FECHA

REF.

DE

ASUNTO

Large empty rounded rectangular box for the body of the memorandum.

EVALUACIÓN FINAL

CURSO: "ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN".

INSTRUCTORA: LIC. ELVIRA LÓPEZ CABALLERO

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: _____

CARGO: _____ PROFESIÓN: _____

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁS: UNA LISTA DE PREGUNTAS QUE DEBERÁS CONTESTAR PARA COMPROBAR EL AVANCE LOGRADO, DESPUÉS DE HABER TOMADO EL CURSO.

1.- ¿Qué entiendes por el término redacción?

2.- ¿Cuáles son las características de la redacción moderna?

3.- Menciona y da un ejemplo, por lo menos de dos vicios que existen en la redacción

4.- ¿Cuáles son los dos aspectos que caracterizan un oficio?

5 - 8 Redacta (al reverso de la hoja) con fecha de hoy, un oficio al C.P. Rubén Cantón Romero, en donde atendiendo al documento que él te había mandado, le anexas el informe mensual de actividades de la Jefatura de Servicios de Recursos Financieros.

Recuerda hacer tu bosquejo de ideas y agregarle a tu redacción las características analizadas durante el curso.

ORTOGRAFÍA
DICTADO DE PALABRAS

1	16
2	17
3	18
4	19
5	20
6	21
7	22
8	23
9	24
10	25
11	26
12	27
13	28
14	29
15	30

BOSQUEJO DE IDEAS

NO. DE PÁRRAFO	IDEA
1	
2	
3	
4	

9 – 10 Elabora un memorando en donde solicitas el préstamo de tres expedientes al Archivo de la Jefatura de Control y Seguimiento.

MEMORANDO

DE _____ FECHA _____ REF. _____

PARA _____ ASUNTO _____