



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

ACTUALIZACION SECRETARIAL

Del 30 de Enero al 03 de Marzo de 2006

APUNTES GENERALES **-MÓDULO III.-**

CI - 004

Instructora: Lic. María Elena Rodríguez Huerta
SERVICIOS DE SALUD PUBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
ENERO/MARZO DE 2006

Índice	Páginas
Introducción	2
Unidad 1 Ortografía y Redacción	4
1.1 Lenguaje	6
1.1.1 La base para escribir	7
1.2 Ortografía	9
1.2.1 La acentuación	9
1.2.2 El uso de mayúsculas	15
1.2.3 Letra conflictiva	17
1.2.4 Puntuación	25
1.2.5 Uso de plurales y numeración	26
1.3 La redacción	28
1.3.1 La oración	29
Unidad 2 Correspondencia comercial y archivo	47
2.1 Correspondencia	49
2.1.1 Conceptos	49
2.1.2 Tipos de documentos	54
2.1.3 Envío de información	73
2.2 Control y seguimiento de correspondencia	78
2.2.1 Uso de controles	78
2.2.2 Criterio de selección	84
2.3 Archivo	84
2.3.1 Sistemas de clasificación	86
2.3.2 Proceso para archivar	89
Glosario	91
Bibliografía	92

Introducción

Apoyar y orientar a los trabajadores en el funcionamiento de su desempeño laboral, y fomentar actitudes de crecimiento y superación que redunden en un mejor nivel de vida para ellos y sus familias, es uno de los principales propósitos de la Secretaría de Salud.

Por tal motivo, se diseñó este manual de capacitación, dirigido a todas aquellas personas dedicadas al trabajo en oficina y que están interesadas en desarrollar su función de manera óptima. Este manual es una guía que señala detalladamente lo que debe de saber, lo que debe de hacer y como llevarla a cabo, para mejorar su desempeño e incrementar su productividad.

Este manual es una guía elaborada de una manera integral, ya que incorpora las funciones y actividades que desarrollan: el mensajero, la recepcionista, la secretaria y los auxiliares de oficina, administrativos y de contabilidad.

Asimismo, se considero en su contenido, cada uno de los elementos que integran las Normas de Competencia Laboral llamadas: *Atención al cliente mediante información documental*³ Y *elaboración de documentos mediante herramientas de computo*⁴; con base en ellas, se describen los conocimientos, las habilidades y las actitudes que deberán demostrarse para aprobar la competencia en estas funciones laborales.

A efecto de que visualices el desarrollo integral del programa **Procesos de trabajo en la oficina**, se conformo una Carpeta de capacitación dividida en los siguientes módulos:

- Módulo I. El trabajo de oficina.
Describe el contexto de los procesos de trabajo, así como las habilidades básicas que cualquier persona que labora en una oficina debe tener.
- Módulo II. La organización de oficina.
Abarca los aspectos de interacción con el cliente y las actividades más sencillas encaminadas al óptimo funcionamiento de la oficina.
- Módulo III. Elaboración y control de documentos.
Incluye aspectos elementales sobre la ortografía, redacción y archivo como principio básico de las relaciones comerciales.

³ Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Trabajo de Oficina, aprobada el 18 de agosto del año 1999. CTOF0200.01

⁴ Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Informática, aprobadas el 15 de septiembre del año 2000. CINF0276.01

Módulo IV. Contabilidad.

Considera el registro de todas las transacciones que provienen de las actividades de un negocio y que pueden ser expresadas en dinero.

De manera adicional, el programa **Procesos de trabajo en la oficina** tiene tres módulos opcionales referidos al uso de herramientas de cómputo para la creación de documentos, bases de datos y presentaciones:

Módulo V. Procesos de palabras, Word.

Elaboración e documentos utilizando la herramienta del procesador de palabras.

Módulo VI. Hoja de cálculo, Excel.

Crear y diseñar hojas de cálculo, aplicando las herramientas del paquete.

Módulo VII. Presentaciones gráficas, power point.

Elaboración de presentaciones graficas para su proyección e impresión.

El documento que está en tus manos, es el módulo III. "elaboración y control de documentos" que se integra por dos unidades:

La Unidad 1. Ortografía y redacción

Orientada a la redacción de documentos claros y sencillos, que sigan principios de ortografía y sintaxis.

La Unidad 2. Correspondencia comercial y archivo

Describe las características de la comunicación escrita en la interacción con clientes internos y externos, así como el resguardo, registro y control de los documentos.

Para el desarrollo de este módulo, se consideraron actividades teóricas y prácticas que promueven y generan aprendizajes significativos.

Al final del documento se encuentra un glosario de términos; es decir, un apartado que incluye la definición de palabras propias de este modulo y la bibliografía que puedes consultar para ampliar la información.

Te invitamos a considerar y analizar la información vertida en este manual, con el afán de que al momento de estar desarrollando tu labor, pongas en práctica cada uno de los elementos aquí señalados.

UNIDAD 1

Ortografía y Redacción

Recuerda, la valoración de tu competencia en el desarrollo de tus funciones, no está centrada en los reconocimientos que pueda adquirir, sino en la aplicación correcta y oportuna de los mismos.

Objetivo de la unidad

El participante redactará documentos claros y sencillos, utilizando las reglas de sintaxis y ortografía.

Resultados de aprendizaje

Una vez que concluya el estudio de esta unidad, podrás:

- Emplear adecuadamente las reglas ortográficas.
- Estructurar comunicados claros, breves y sencillos.

En esta primera unidad se describen los temas:

- El lenguaje.
- La base para escribir.
- La redacción.

Estudia, analiza y pon énfasis en:

- Uso de mayúsculas.
- Letras conflictivas.
- Puntuación.
- La oración gramatical.
- Redacción eficiente.

Henri Poincaré dice que “una palabra bien elegida puede economizar no sólo cien palabras sino cien pensamientos”.

El uso de la palabra –verbal o escrita- trasciende más allá de las letras que la integran, las palabras refieren conceptos; y el concepto, es un elemento básico del discurso humano, establece vínculos, relaciones, tiene límites y fronteras.

Los puntos que marcan la diferencia entre elaborar documentos y elaborar documentos claros, son la ortografía y la redacción eficiente. Temas que serán abordados en esta unidad.

1.1 El lenguaje

"El hombre que no comete errores usualmente no hace nada".
Edgard J. Phelps

Hablar y escribir es mucho más que plasmar y decir letras o palabras. Hablar y escribir es expresarse, comunicarse.

Para comunicarnos unos con otros utilizamos el lenguaje, por medio de él se expresan nuestras ideas y comprendemos qué y cómo piensan los demás.

El ser humano, cuando está en comunicación con otros, tiene como meta ser comprendido, así como comprender a los demás; no habla sólo para expresarse, sino para satisfacer necesidades y objetivos específicos.

El lenguaje esta compuesto por una serie de palabras que se interrelacionan para formar frases y oraciones, y es a través de éstas que nos podemos comunicar.

Toda palabra, pertenece a cualquiera de las lenguas de nuestro planeta, puede dividirse en fonemas⁵, es decir, en el número de sonidos que la componen.

Por ejemplo, la palabra secretaria esta formada por:

diez letras s - e - c - r - e - t - a - r - i - a, y diez fonemas.

Nuestro alfabeto o abecedario se compone de

Cinco			
Vocales	+	veinticuatro consonantes	= 29 letras
a, e i, o , u		b, c, d, f, g, h, i, j, k , l, ll, m, n, ñ, p, q, r, s, t, v, w, x, y, z.	

Los fonemas sirven para diferenciar los sonidos distintivos de una palabra. Este sonido cambia el significado de las palabras. Ejemplo:

a/ d/ o/ p/ t/ a/ r →	a/ d/ a/ p/ t/ a/ r
e/ s/ t/ á/ t/ i/ c/ a →	e/ s/ t/ é/ t/ i/ c/ a

A estos sonidos distintivos se les llama fonema. Un mismo sonido, puede ser compartido por varias letras:

☛ la "b" y la "v"	suenan como	/b/
☛ la "ll" y la "y"	⇒	/ll/
☛ la "g" y la "j"	⇒	/g/
☛ la "k" y la "q"	⇒	/k/
☛ la "z", la "c" y la "s"	⇒	/s/

⁵ Fonema es el sonido de la letra, ejemplo: la letra f, se escribe f, se lee en el abecedario como efe y su fonema es / f /

El español se escribe como suena, y ese es el origen de muchos de los errores ortográficos que se tienen al escribir, ejemplo:

Iba (del verbo ir) e iva (impuesto al valor agregado)
Se escuchan igual, pero tienen un significado diferente.

Al unir los fonemas o sonidos se forman palabras y éstas, a su vez, forman frases u oraciones.

Estas combinaciones tienen reglas específicas, las cuales permiten comunicarse de manera correcta, es decir, hablar y escribir con un sentido y significado.

Imagina por un momento que una persona te escribe:

Palabras sin sentido → la lápiz (el lápiz)
Palabras mal escritas que se pueden interpretar de diferente manera → iva al banco (iba al banco)
Palabras sin acentuación → mañana cantare (cantaré)

Por eso, las reglas gramaticales posibilitan la comunicación verbal escrita.

1.1.1 La base para escribir

Nadie nace con el don de escribir sin faltas de ortografía. Como todo en la vida, se tiene que aprender. Pero ¿por qué escribimos con faltas de ortografía?

- ✿ No observamos las palabras
- ✿ No preguntamos como se escriben
- ✿ La ortografía siempre nos costo trabajo
- ✿ Se considera un tema difícil de aprender

En esta sección encontrarás formas sencillas para aplicar las reglas ortográficas, pero empezaremos por lo básico.

División silábica.

Separar la palabra en partes sirve para ubicar la sílaba⁶ de mayor sonido (tónica) y con base en ello, determinar si lleva acento escrito o no.

Si se habla con lentitud, se descomponen las palabras en sílabas. La sílaba se dará cada vez que el aire sale de la boca, haciendo un sonido articulado.

Por ejemplo, en la palabra *secretaria* se pueden agrupar dos o tres fonemas a la vez: se / cre / ta / ria.

Sólo las vocales se pronuncian por separado –a, e, i, o, u- por eso, en toda sílaba debe haber por lo menos una vocal –da~do- y hasta cinco fonemas:

⁶ Sílaba es la mínima emisión de sonido emitida en un solo golpe de voz.

- | | |
|-----------|------------------|
| 1.- a | |
| 2.- ta | ⇒ ta - lón |
| 3.- tra | tra - po |
| 4.- tran | tran - ví - a |
| 5.- trans | trans - por - te |

Por el número de sílabas que tienen, las palabras se clasifican en:

- ☛ Monosílabas (una sílaba) ⇒ y, tu, pues
- ☛ Bisílaba (dos sílabas) car ~ ta, puer ~ ta
- ☛ Trisílaba (tres sílabas) ar ~ chi ~ vo me ~ se ~ ra,
- ☛ Polisílabas (más de tres sílabas) ca ~ ma ~ re ~ ro,

con ~ ta ~ bi ~ li ~ dad

También, en una sílaba, puede haber hasta tres vocales en una emisión de voz, si hay:

dos vocales



Diptongo
Para formar un diptongo es condición que una vocal sea débil y sin acento.
Débiles: i, u / fuertes: a, e, o

Sólo hay catorce combinaciones de diptongo



- | | | |
|-----|---------|--------------|
| 1. | ai..... | ai ~ re |
| 2. | au..... | pau ~ sa |
| 3. | ei..... | a ~ cei ~ te |
| 4. | eu..... | deu ~ da |
| 5. | oi..... | oi ~ ga |
| 6. | ou..... | i ~ ni ~ cuo |
| 7. | ia..... | Dia ~ na |
| 8. | ua..... | a ~ gua |
| 9. | ie..... | cie ~ go |
| 10. | ue..... | Pue ~ bla |
| 11. | io..... | pa ~ tio |
| 12. | uo..... | cuo ~ ta |
| 13. | iu..... | ciu ~ dad |
| 14. | ui..... | cui ~ da ~ |

tres vocales



Triptongo
El triptongo lo forma una vocal en medio de dos débiles.

Sólo hay seis combinaciones



- | | | |
|----|----------|----------|
| 1. | iai..... | mediáis |
| 2. | iei..... | ansiéis |
| 3. | uai..... | aguáis |
| 4. | uei..... | menguéis |
| 5. | iau..... | miau |
| 6. | uau..... | Cuau ~ |
| | +1a | |

Cuando hay dos vocales seguidas pero se pronuncian en sílabas diferentes, se llama hiato, en este caso, las vocales fuertes nunca forman diptongo porque nunca se pronuncian en una sola emisión de voz: ca/ ido/

Al interponerse una "h" entre las dos vocales de un diptongo, éste no desaparece, ejemplo: prohi-bió

Cuando en una sola emisión de voz se pronuncian:

triptongos ay
ey
oy
uay
uey ⇒ También se forman diptongos y

1.2 Ortografía



FUNCIÓN O ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA
DE COMPETENCIA LABORAL

CTUF.200.01 Atención al cliente mediante información documental
UTOF00003 Unidad 2 Manejar la información documental de acuerdo
a los procedimientos de operación

Elemento 4.

Elaborar documentos conforme a las especificaciones del usuario.

1.2.1 La acentuación

Es la mayor fuerza que ponemos al hablar en determinada sílaba de la palabra. Todas las palabras llevan acento, es decir, tienen una sílaba que se pronuncia más fuerte. Sólo que en unos casos se escribe y en otros no.

El acento escrito se representa mediante una tilde (´) colocada arriba de la vocal.

Las palabras se clasifican por el lugar que ocupa la sílaba tónica:

En palabras	El acento ⁷ (escrito o no) recae en la:	
↓		
Agudas ⇒	última sílaba	tam - bién
graves o llanas	penúltima sílaba	há - bil
esdrújulas	antepenúltima sílaba	ú - ti - ma
sobreesdrújulas ⁸	antes de la antepenúltima sílaba	rei - te - rán - do - se - lo

⁷ El acento escrito se llama ortográfico. El acento que no se escribe se llama prosódico.

⁸ En nuestra lengua, este tipo de palabras se usan poco y en casos limitados.

Actividad**Ejercicio No. 1.**

Instrucciones:

Escribe los acentos (tildes) que faltan.

Mi mama es de Leon y mi papa de Jalisco.

Miguel Martinez salio a visitar una empresa en Nuevo Leon la semana pasada.

Si jefe, yo me quede a esperar al cliente.

Don Tomas Jimenez es el nuevo jefe de almacen.

Aca, ahi y alli siempre serán advervios de lugar.

Ahora tendre que estar aqui resolviendo un problema de nomina.

Segun tu, yo no volvere a viajar en microbus.

Alberto hizo mucho hincapie en la revision del RFC del proveedor.

Es inutil insistir ante el caracter de Sanchez.

El dibujo de esta lamina tiene muchisimo merito.

El mecanico solia estar los miercoles en la calle.

No es un buen metodo usar demasiado maquillaje.

Traeme cinco centimetros de cinta purpura.

Me causo un gran jubilo el festejo anual.

Tu amigo me llamo por telefono y estuvo amabilisimo.

Reglas generales de acentuación.

Las palabras	Llevan tilde	Ejemplo		
		antepenúltima sílaba	penúltima sílaba	última sílaba
agudas	Cuando acaban en vocal (a e i o u), en N o S			mamá bebé dominó champi volcán compás
graves o llanas	Cuando terminan en consonante que no sea N o S		árbol carácter césped álbum Pérez	
Esdrújulas o obreesdrújulas	siempre	bárbaro húmedo médico cuéntamelo		

El acento diferenciador (diacrítico)

Sirve para diferenciar palabras que se escriben de la misma forma, pero tienen significados diferentes.

Ejemplos:

Palabra	Significado	Ejemplo
aún	Equivale a "todavía"	Aún no había llegado
aun	Equivale a "incluso", también, hasta, ni siquiera	Aun sin tu permiso, iré a la fiesta
dé	Verbo dar	Espero que nos dé a todos un regalo
de	Preposición	Quedó de venir la semana pasada
él	Pronombre personal	Él llego antes
el	artículo	El estímulo que obtuvo se lo ganó
este, ése, aquél, ésta, ésa...	Se acentúan cuando son pronombres.	Rafael se retiró porque estaba cansado. Él aseguró que mañana termina.
este, ese, aquel, esta, esa...	Adjetivos o pronombres sin riesgo de ambigüedad	Esta agenda no es mía
más	Adverbio de cantidad	Todos pedían más hojas y tarjetas
mas	Equivale a "pero"	Fuimos más lejos, mas nunca lo encontramos
mí	Pronombre personal	A mí me importas mucho
mi	Adjetivo posesivo	Mi calificación es alta
por qué ⁹	Interrogativo	¿Por qué hablas tanto?
porque ¹⁰	Responde o afirma	Le entrego esta propuesta porque quiero Destacar.
sé	Verbo ser o saber	Ya sé que mañana vendrás
se	Pronombre	Ayer se fue a las diez de la noche
sí	Afirmación	Sí, lo dijo es verdad
si	Condición	Si vienes a mi oficina, te atenderé
sólo	Equivale a "solamente"	Sólo te pido que vengas para revisar el empaque.
solo	Indica soledad	Se quedó solo
té	Planta para infusiones	Tomamos un té al salir de la oficina
te	Pronombre: segunda persona del singular	Te prometí ayuda
tú	Pronombre personal	Tú tendrás lo que mereces
tu	Adjetivo posesivo	Tu lápiz es de plástico
qué, cuál, quién, cuánto, cuándo, cómo, dónde	Interrogativos o exclamativos	¿Qué tanto es tantito? ¿Cuánto cuesta la computadora? No se dónde vive Alicia De verdad, no se cómo pasó

⁹ Se escribe separado y con acento cuando es pregunta.

¹⁰ Cuando es respuesta, no lleva acento y se escribe sin separación.

Actividad**Ejercicio No. 2.**

Instrucciones:

Escribe los acentos (tildes) que faltan.

El sabe lo que hace, es una persona muy profesional.
Tu recibiras tu parte proporcional de trabajo al igual que los demas.
A mi me gusto mucho tu regalo.
Todo lo que gano es para mi familia y para mi.
"Solo se que no se nada", dijo Socrates.
Se veraz al ofrecer tus productos y se acabaran muchos de tus problemas.
Le pregunte al Sr. Ramirez si vendria y me contesto que si.
Si no te esfuerzas un poco mas, te quedaras rezagado.
Aun no se habian sentado, cuando Tere se percató de la ausencia de Emilio.
Ni aun la oposicion estaba de acuerdo en ese punto.
¡Cuanto calor! Y yo con ropa.
Esta es la chica que yo sugiero para cubrir la vacante.
Se muy bien el porque del asunto.
Solo tu puedes lograr esa venta.
Quiero que me de algo de beber.

Reglas de acentuación de diptongos, triptongos e hiatos.

- ☛ Siguen las reglas generales de la acentuación y la tilde se coloca en la vocal que suena mas fuerte, ejemplo:
también, después, huésped, náutico, cuidalo, farmacéutico, león, aéreo.
- ☛ Cuando hay una "h" muda entre vocales, ésta se considera inexistente con respecto a la acentuación del diptongo, ejemplo:
desahuciar, rehilar
- ☛ La "y" griega al final de la palabra forma diptongo y triptongo, pero nunca se pondrá tilde en los mismos.
Uruguay, convoy
- ☛ Hay un caso especial para romper diptongo que no sigue las normas generales:
raíz, búho, tío, rió, María, cantarí, reúne, actúa.

Actividad**Ejercicio No. 3.**

Instrucciones:

Escribe los acentos (tildes) que faltan.

Despues de comer tambien puedes descansar.
Cuidate mucho y cuidalo tambien a el.
Maria decia que su tia era igual.
Yo diria que eso se ve muy mal.
Contribui con mas horas que tu.
No te prohibo absolutamente nada.
Al verme tan ocupada se cohibio.
Sustitui las piezas viejas y quedo como nuevo.
Cuando llegue habian destruido lo que hice ayer.
Rehuyo ir a su compañía, porque nunca me atienden.

Reglas de acentuación de palabras compuestas.

Las palabras compuestas están formadas por dos o más palabras simples, ejemplo:

Sobretudo, paraguas, sacapuntas, bicolor, bisabuelo, picahielo, sobrevivir, puntapié, correccaminos.

En general:

- ✿ El primer elemento de la palabra compuesta pierde la tilde, mientras que el segundo, la conserva. Ejemplo:
Decimoséptimo, ciempiés
- ✿ Las palabras compuestas por dos o mas elementos unidos por un guión, conservan la tilde en cada uno de ellos. Ejemplo:
Teórico – practico, físico – químico
- ✿ Los compuestos de verbo mas complemento no deben llevar tilde. Ejemplo:
Sabelotodo
- ✿ Los adverbios terminados en “mente” siguen una norma especial: conservan la tilde si la llevan cuando eran adjetivos. Ejemplo:
dócil → dócilmente, alegre → alegremente, útil → útilmente, fría → fríamente

Actividad**Ejercicio No. 4**

Instrucciones:

Escribe los acentos (tildes) que faltan.

Obtuvimos el decimoseptimo lugar.

La clasificacion de los productos de hizo fácilmente.

Juan rapidamente me tiro un puntapie.

Siguiendo el pasamanos, llegara a la sala de exhibicion.

El examen teorico-practico consume mucho mas tiempo y atención.

Ese cliente sabelotodo, es simpatico.

Rapidamente deduje que el competidor era de la costa.

Prestame tu limpiaúñas.

Con el vaiven de las olas me mareo.

El futbol se ve mejor con los amigos.

Particularidades.

Llevan tilde:

- ✿ Cuando a una forma verbal se le añaden pronombres personales, ejemplo:
da – dámelo, lleva – llévatelo, mira – mírame
- ✿ Las letras mayúsculas, ejemplo:
Ángel, África, Ávila
- ✿ Los infinitivos terminados en “eir” – “oir”, ejemplo
Reír, freír, oír

No llevan tilde:

- ✿ Los monosílabos en general, ejemplo:
Fui, fue, vio, dio, cien, pez, fe, seis
Excepto los que llevan acento diferenciador¹¹
- ✿ Los infinitivos terminados en “uir”, ejemplo:
Atribuir, sustituir, distribuir

¹¹ También llamado diacrítico.

Actividad**Ejercicio No. 5.**

Instrucciones:

Escribe los acentos (tildes) que faltan.

Solo se que cuando me vio a mi, dio media vuelta y se fue.

Anita pedia que en vez de uno, le toçaran diez.

Permiteme felicitarte por hacerlo tan detalladamente.

Lleveselo cuanto antes y entreguelo en su propia mano.

Fui a que me dieran un pedazo de pastel.

Creyeron quitarselo de encima, pero a partir de ese momento, compartirian la oficina.

Angeles, cuentamelo todo para que pueda sustituir la información.

Oír los buenos consejos y desoir los malos.

Retribuir con generosidad es distribuir justicia.

Solo reir mejoro mi estado de animo.

Reflexión

Colocar acentos correctamente no es cuestión de aprenderse una regla, sino de saber aplicarlas.

1.2.2 El uso de mayúsculas**Actividad****Ejercicio No. 6.**

Instrucciones:

Escribe las mayúsculas donde corresponde.

cuentan que un mal estudiante, interno en el colegio renacimiento, mandó a su madre el siguiente telegrama: "mamá, exámenes reprobados: prepara a papá y la mama le contesto al día siguiente: "papá preparado; prepárate tú".

queridísimo fernando: se que has obtenido un éxito más. ¡enhorabuena! me alegro sinceramente. es un orgullo sentirse amigo de alguien como tú. ¡eres un compañero estupendo!

saludos cariñosos a tu familia.

te abraza fuertemente

florisabel

ya lo dice el refrán: “el que es perico, dondequiera es verde”. o este otro, también muy bueno: “dime de que presumes y te diré de que careces”.

coplas populares acerca de diferentes trabajos:

solito vengo señora, con mi carga de pitahayas; traigo de todos colores, cómpreme antes que me vaya.

jarocho yo soy, señores, que ahora acabo de llegar; de la tierra de las flores yo les traigo este cantar, con trino de ruiseñores y con arrullos del mar.

vengo del alto, sres., de la tierra michoacana, les vengo entonando sones, al compás de mi jarana.

capulínero sra., ya que cada año vengo aquí, vengo de tierras lejanas, desde san luis potosí.

alfredo calderon cuenta que: “los huicholes son parte del pueblo mexicano. viven actualmente en el norte de jalisco y parte de nayarit, zacatecas y durango, arriba de la sierra que atraviesa estos estados; viven bastante aislados. conservan hasta ahora costumbres muy antiguas, de las que están muy orgullosos”.

Se escriben con letra mayúscula:

- ☛ La letra inicial de todo escrito.
En el horizonte se veía la montaña nevada.
- ☛ Después de un punto y seguido.
En el horizonte se veía la montaña nevada. Nunca pensé que regresaría a mi Puebla querida.
- ☛ Después de dos puntos, cuando se citan palabras textuales.
Dice el refrán: “Al que madruga, Dios lo ayuda”.
- ☛ A continuación del saludo de las cartas.
Querido lector:
Recibí su mensaje del día 29 de julio del presente año...
- ☛ La primera letra que sigue al signo de cierre de interrogación (?) o exclamación (!), a no ser que lleve coma (,).
- ¿Cómo? Habla más fuerte, no te escucho. ¡Qué gusto!, te espero hoy.
- ☛ Los nombres propios, apellidos, sobrenombres y calificativos de personas.
Eric del Río y Portilla. Brenda, “La Soñadora”
- ☛ Los nombres de países, animales y cosas.
Honduras, Cerro de la Silla Oaxaca.
- ☛ Los artículos y adjetivos que forman parte del nombre propio.

El Salvador, Tito El Grande

- ✿ Los títulos, cargos, jerarquías y dignidades si se refieren a una persona determinada y si no van acompañados del nombre de la persona a la que se refieren.
Sumo Pontífice, Presidente, El Rey Juan Carlos I
- ✿ Los tratamientos de cortesía, especialmente si van en abreviatura.
Sr., Sra., Dña., Ud. Con la excepción de usted si se escribe la palabra completa.
- ✿ Los nombres de una institución, sociedad, corporación o establecimiento.
Museo de Bellas Artes, Tribunal Supremo de Justicia, Sindicato Nacional, Cámara Estatal, Secretaria de Hacienda
- ✿ Todos los nombres y adjetivos de los títulos de obras, películas, obras de arte, leyes, congresos, certámenes, cabeceras de periódicos.
El Norte, El Informante, El Guernica, Festival Galavisión, La Ley Electoral

ATENCIÓN: Los nombres de días de la semana, meses y estaciones se escriben con minúscula: lunes, octubre, verano.

1.2.3 Letras conflictivas

Se refieren a ciertas letras de nuestro alfabeto que generalmente, causan indecisión en su aplicación.

La R

Actividad

Ejercicio No. 7.

Instrucciones:

Escribe "r" o "rr" según consideres correcto en el espacio marcado con '_'

Ave_ope_a_on a En_ique del co_azón.

Los pe_os co_ían al_ededo- del á_bol del Tule.

El_obo deshona a sus auto_es.

Ped_o en_ojeció de ve_güenza cuando lo nomb_a_on.

La exquisita poesía de Bécque_pe_tenece al pos_omanticismo.

Los ob_e_os t_abaja_on hasta saca- la p_oducción,

Su p_oveedor sub_ayó mucho que vend_ía mañana,

Se suscitó el en_edo po_ la mala comunicación del supe_visa_.

El co_ido del caballo blanco es mi p_efe_ido.

¿Subi_é po_ las escale_as eléct_icas o po- el elevado_?

Se escribe:

“r” suave (o una r)

El principio y al final de palabra
Suena fuerte suena suave
Ramo, rico, rana, rumor, calor,
tener amar

“r” fuerte (o doble rr)

Cuando va entre vocales
Barril, arrojar, arrear, arriba, errar
garra,
corro, cerro

Después del prefijo “sub” suena fuerte
Subrayar, subrayado

Después de las consonantes
“l” “n” “s” suena fuerte
Enrique, alrededor

En las palabras compuestas
separadas por guión, cuando la
segunda palabra lleva “r”
Radio-receptor suena fuerte

Actividad

Ejercicio No. 8.

Escribe la "h" si considera que ésta debe ir en el espacio marcado con -'

No dejaban de _umear los restos de la _oguera.

El _umero es un _ueso del cuerpo _umano.

No es noble _umillar a las personas por sus _ábitos.

_íbamos caminando _acia la _acienda con muy buen _umor.

Se llaman ovíparos los animales que ponen _uevos,

En las veredas cercanas al río a veces _uele mal,

Entre la _iedra que sube por el árbol _abía mucha _ierba.

El _ipo se quita a veces con un susto, aunque después te pongas _istérico.
_ablar del _ogar es _acer una radiografía del _ombre.

El _otel cobró el _ospedaje demasiado caro a ese _uésped.

En la carretera se señalan los _ectómetros y los kilómetros.

El _uso, es un instrumento para torcer, en el _ilado a mano, el _ilo.

Cuando dos palabras suenan o se pronuncian igual, son _omófonas.

Imitemos la laboriosidad de la _ormiga y evitemos lo _uidizo de los ratones,
_e de revisar lo que _iciste _oyen el _orno.

Todo lo que _al _echo es para el _olgorio.

Se escribe con "h": las palabras que empiezan:

- Por "hum" + vocal

Humano, humo, húmedo,
humilde, humor

- Por "ue", "ui", "ie" y sus derivados y
Compuestos
Excepciones

Hueco, huir, hiato, hielo

De hueso..... osario, óseo, osamenta

De huevo..... ovario, ovulo, ovoide, oval, ovíparo

De hueco..... oquedad

De Huérfano... orfandad, orfanato

- Por "iper", "ipo", "idr", "igr", "emi", "osep"

Hipérbole, hipopótamo,
hidroavión, higrómetro,
hemiciclo, hospedaje

- Con

"hecto" (cien)

"hepta" (siete)

"hexa" (seis)

"hetero" (distinto)

"homo" (igual)

"helio" (sol)

Hectómetro
Heptaedro
Hexágono
Heterogéneo
Homófono
Heliotropo

- Con "erm", "orm", "ist", "olg"
Excepciones: ermita, ermitaño, Olga

Hermano, hormiga, historia,
holgazán

- Todas las formas de los verbos cuyo
Infinitivo lleve "h"

He, has, ha, habré, haciendo,
hecho, haré, hablé, hablaré,
herir, hidrata, hornear, hurgar.

La B y la V

Actividad

Ejercicio No. 9

Instrucciones:

Escribe "b" o "v" según lo consideres, en el espacio marcado con -'

O _io, e _idente y palpal _le son sinónimos...

Para aprender, hay que sa_er crecer ante la ad_ersidad.
 In_ertir en un in_ento puede resultar renta_le, pero eso se sa_rá con el tiempo.
 Era la octa_a_ez que echa_an gra_a en aquella carretera.
 Por su carácter acti_o y positi_o se rodea_a de há_itos fa_ulosos.
 Algunas re_istas tienen artículos interesantes y dan _uenas ideas.
 El ser preca_ido le sir_ió en la _ida.
 Lle_a_a la conta_ilidad con una ha_ilidad matemática.
 Con toda Pro_a_lidad se irá de _iaje en a ión
 Sa_ía muy _ién las reglas de la _la _iodental.
 En ningún momento quiero eludir mi responsa_ilidad.

Se escribe "b":

Cuando ésta va seguida de una
consonante:
 mueble, subdirección, brillar,
 subrayar pueblo broma

Los verbos:
 beber, deber, saber, escribir,
 recibir, distribuir, contribuir en
 todos sus tiempos

Si la palabra empieza por.
 Ejemplo excepción

Bi	bianual...	viento, vientre, Viena
Bis	bisiesto	
Biz	bizcocho	
Abo	aborrecer. Avocar	
Abu	abuelo	
Bea	Beatriz vea, veamos, vean	
Bien	bienestar	
Bene	beneficio...	Venerar, Venecia, Venezuela

Bu	burbuja
Bur	bulto
Bus	buscó
Bibl	biblioteca
Ab	abstracto
Ob	obligado
Sub	subtotal

En las palabras terminadas con:
 Ejemplo excepción

Aba	amábamos	
Abas	cantabas	
Abamos	íbamos	
Aban	cantaban	
Bilidad	amabilidad...	movilidad, Civildad
Bundo	vagabundo	
Bunda	moribunda	

Las sílabas:
 Ejemplo

Bla	blanco
Ble	estable
Bli	ombliigo
Blo	bloque
Blu	blusa
Bra	brazo
Bre	cobre
Bri	fábrica
Bro	cobro
Bru	bruma

Se escribe "v"

Después de las letras "b", "d", "n" "l":
Obvio, advertencia, conversar olvido

Los verbos:

Hervir, servir y vivir en todos sus
tiempos modos

Si la palabra empieza por:

	Ejemplo	excepción
na	navaja	
ne	nevar	
ni	nivel	
no	novio	
la	llave	
lle	llevar	
llo	llover	
Jiu	lluvia	
pre	previo	
pri	privado	
pro	provecho	probar, probable, probeta
pol	pólvora	
vice	viceversa	
villa	villano.	
di	divisor	dibujo, dibujante, dibujar
eva	evaluar	ebanista, ébano
eve	evento	
evi	evitar	
evo	evocar	

En adjetivos y sustantivos
terminados en:

	Ejemplo	excepción
ava...	lava	sílaba
ave	grave	árabe
avo	esclavo	lavabo, cabo,
eva	nueva	rabo
eve	nieve	
evo	nuevo	
iva	negativa	
ive	detective	arriba
ivo	indicativo	

Si las palabras terminan en:

	Ejemplo	excepción
vira...	Elvira	víbora
ivoro	carnívoro	
ivora	herbívora	

Los verbos terminados en:

	Ejemplo	excepción
Ervar	reservar	desherbar,
Olver	resolver	exacerbar

Los tiempos de los verbos cuyo
Infinitivo no tiene "b" ni "v":

	Ejemplo	excepción
De tener	tuve	los pretéritos Imperfectos
De estar	estuve	De indicativo:
De ir	voy, vas, va	iba, iban,
De andar	anduviera	andaba, Andaban

Los compuestos de mover: remover, conmover

La Ll y la y
Actividad

Ejercicio No. 10.

Instrucciones:

Escribe "y", "j" o "ll" según lo consideres, en el espacio marcado con ____.

Hubo que pasar el rodi_o varias veces.

Tuvo que permanecer ca_ado, hasta que _egó su papá.

Continuamente _ntentaba observar por la miri_a de la puerta.

Cuando se ca_ó se pegó en el ca_o del pie izquierdo.

No encuentro los torni_os, ha- muchos en esta carreti_a.

Cre_ó que los ceri_os encendían con una _ama fuerte.

Aquel chiquí_o tan grande y pi_o resultó ser su sobrino.

Tuvo que ra_ar toda la hoja para no fa_ar -escribir derecho.

Se desma_ó cuando le dije que ha_amos su cartera en el pasi_o.

_a nos trajeron a Salti_o y dejamos el equipaje en Hermosi_o.

Me gustan los viernes porque es día de ra_a.

Un descansi_o en la pla_a le hace bien al alma.

Se escribe con "ll":

Las palabras que empiezan por:

Fa..... fallar, fallecer

fo folleto

fu fuelle

Las palabras terminadas en:

illo..... tornillo

illa rodilla, carretilla

Al principio de la palabra cuando
va seguida de vocal:

Ya, yo, yeso yate,
yacimiento yegua, yema

Al final de palabra:

Si sobre la letra no recae el acento
Hoy, hay, rey, ley, muy,
buey, convoy, soy, estoy

La conjunción copulativa "y":

Pedro y Juan, Isabel y Maria

En los plurales de las palabras que
en singular terminan en "y"

Leyes, reyes, bueyes

En los tiempos de los verbos cuyo infinitivo no lleva ni "y" ni "ll":

Verbos

Poseer.....

Oír

Caer

Ir

Creer

Huir

Recluir

se escribe:

poseyendo

oyese

cayó

vaya

creyó

huyo

recluyo

Ejercicio No. 11.

Instrucciones:

Escribe "z", "c" o "s" según lo consideres, en el espacio marcado con '-'
En el re_e_o del cur_o _aldremos a _omer_e_ina de Yecapixtla.
El proce_o de _ervicio po_venta es una e_trategia de po_a_ empre_a_.
Quiero cono_er Ixtapa-_ihuatanejo y comer pe_ado _arandeado de
Nayarit.
Llegó la reme_a de mercan_ías es_ta tarde al alma_én.
Anali_a la _ituación y vera_ por tí mi_mo que tengo la ra_ón.
La fortale_a que tiene el ca_ador e-_imilar a tu _itua_ión.
Las torta__in mayone_a no tienen _abor.
Andar de_cal_o por el bo_que y admirar el pai_aje.
Con_erva la confian_a en tí mi_mo y jamá- dudará_.
Invirtió mucho dinero en el a_era de la con_truc_ión.
Las fre_a_con crema on una deli_ia sin en_ura para la intura.
¿Que e_ma-__en_lila? Tradu_lr el Ingle- o el fran_e_s?
Vale la pena con_ervar la- tradi_iones de nue_tro paí_.

Se escriben con "s":

Las palabras Que empiezan con la partícula:		Las palabras que contienen la partícula	
	Ejemplo		Ejemplo
Tras	trasmitió, trasnochar, Trasponer, transfusión	Ans	descanso
Es...	escuela, escritorio, Estante	Ens	enseñanza
Dis	distancia, disolución, Diseño, disciplina, Discusión	Ins	instituto
Semi	semicírculo, semibárbaro	Ons	constancias
Sex	sexenio, sexagésimo, sexagenario	Abs	abstención
Sub	submarino, subcutáneo, subdirector	Obs	obstáculo
Súper	supermercado, Superpuesto	Ubs	subsidio
Des	desmejorado, desalmado	Ads	adscrito
Pos	posponer, postnatal	Ist	misterio

Algunos derivados verbales Que terminan en "sión": Represión, lesión, misión, Opresión incomprensión	Los gentilicios que terminan en "es", "ense": Francés, portugués, sonoreense, guerrerense
---	--

Las palabras terminadas en:	
	Ejemplo
Oso	animoso
Osa	valiosa
Ísimo	tempranísimo
Ísima	habilísima
Sura	clausura
Sivo	persuasivo
Slva	alusiva
Itis	artritis

Otros signos auxiliares.

1.2.4 Puntuación

Comillas

Se usan para:

- Encerrar una cita o frase textual:
"Es fácil conseguir los jugadores, lo difícil es hacer que jueguen juntos"
Dijo Casey.
- Indicar que una palabra se está usando en sentido irónico:
Después de ayudarlo todo el día, dijo: Me merezco un descanso! Que "detalle" verdad...
- Señalar que una palabra pertenece a otro idioma:
Me siento muy "nice".
- Citar el título de un artículo, poema...:
"Azul" obra de Rubén Darío.

El paréntesis

Se escribe cuando:

- Se interrumpe el giro de lo que se está expresando, para aclarar o ampliar el tema, encerrar noticias y datos aclaratorios:
Llevarán al almacén (utilizando el montacargas) las cajas con las bujías, tornillos y tuercas.

Interrogación y admiración

Estos signos:

- Se abren donde comience la pregunta o la exclamación y no donde empiece la oración.
Tienes mucha razón ¿por qué no han terminado?
Juan tomó la pelota en ese momento y ¡qué golazo metió!
- Cuando la interrogación es indirecta, no se usan signos.
De dónde vienes
Dime cómo estás

Actividad**Ejercicio No. 12.**

Instrucciones:

Escribe la puntuación (punto, punto y seguido, punto y coma, puntos suspensivos, coma, admiración e interrogación), a los siguientes textos en el espacio marcado con __.

La venta de un negocio podría compararse con la venta de una casa_ si no se mantiene limpia y cuidada por el dueño- simplemente no se venderá_
Guillermo Delgado explica__ Hay gente que está ansiosa de vender su negocio porque quiere dedicarse a otra cosa quiere dar un giro de sus actividades_ viajar_
dedicarse a labores altruistas- quiere recobrar a su familia porque el negocio ha sido muy celoso_-

Ira Franco

Y tú_ has reído alguna vez _ Cuándo_

_Vaya _no me lo esperaba_ -Exclamó Paola sin disimular su alegría_

La empresa debe aprender a hacerse grande a partir de sus fortalezas y a atacar las oportunidades con el activo más valioso con el que cuenta_ su capital humano_ A partir de esta premisa_ los empresarios pueden proyectar su compañía e insertarla en una economía global_

Adriana Reyes

Qué linda está la mañana en que vengo a saludarte Venimos todos reunidos- con gusto a felicitarte_

Vengo a endulzarte el oído con este mi tierno canto_ a entonar las mañanitas- ahora_ que es día de tu santo_

Canción popular

1.2.5 Uso de plurales y numeración

Formación de plurales.

Para que el singular se transforme en plural

- Se le agregará una "s" o la partícula "es":

Patria	patrias
Libertad	libertades
Triunfo	triumfos

- Se escriben con "c", antes del plural, los nombres que en singular terminan con "z".

Juez	jueces
Paz	paces
Voz	voces
Luz	luces
Faz	faces

La numeración.

Los números cardinales se escriben así:

Uno, un, una	siete	trece	diecinueve	veinticinco
Dos	ocho	catorce	veinte	veintiséis
Tres	nueve	quince	veintiuno	veintisiete
Cuatro	diez	dieciséis	veintidós	veintiocho
Cinco	once	diecisiete	veintitrés	veintinueve
Seis	doce	dieciocho	veinticuatro	treinta

A partir del número 30 sólo los múltiplos de diez (cuarenta, cincuenta, sesenta, setenta, ochenta, noventa y cien) tienen forma propia. Todos los demás se escriben uniendo el nombre de la decena en cuestión con el segundo número mediante la letra "y". Por ejemplo:

Cuarenta y ocho, noventa y siete, cincuenta y nueve

Después del cien, se repite lo anterior pero con la palabra ciento:

Ciento trece, ciento dieciséis, ciento treinta y tres, ciento ochenta y ocho

Los múltiplos de cien se escriben también con una palabra:

Doscientos, trescientos, cuatrocientos, quinientos

Cuando se llega al millar, se escriben los números precedidos de la palabra mil:

Mil. doscientos cuarenta y tres, mil novecientos catorce, mil quinientos Treinta.

Cuando se trata de uno o más millones se le agrega a la misma lista la palabra Millón:

Un millón cuatrocientos treinta y siete, quince millones doscientos Cincuenta y tres

Los números ordinales:

primero	sexto	undécimo	decimosexto
segundo	séptimo	duodécimo	decimoséptimo
tercero	octavo	decimotercero	decimooctavo
cuarto	noveno	decimocuarto	decimonoveno
quinto	décimo	decimoquinto	vigésimo

A partir del vigésimo, solo los múltiplos de diez tienen forma especial. Los demás se forman con el ordinal de la decena al que se le aumenta el de la unidad correspondiente y se escriben con una sola palabra.

Vigésimo, vigésimo quinto
Trigésimo, trigésimo octavo
Quincuagésimo, quincuagésimo séptimo

Reflexión

El uso correcto de la ortografía es la mejor carta de presentación de la comunicación escrita, en ella se imprime la imagen, seriedad y cultura de la empresa.

1.3 Redacción

Generalmente se escribe como se habla. Cuando se habla, se puede corregir lo que se dice, pero cuando se escribe, esto es, cuando el “papelito habla”... queda constancia de lo mal o bien que está estructurada nuestra comunicación.

Por ello, estamos obligados a plantear de manera clara y agradable nuestras ideas, a fin de que quien las lea, entienda perfectamente esta forma de expresión.

En las empresas, el lenguaje escrito:

- Facilita las relaciones comerciales
- Permite obtener insumos
- Ayuda a documentar los procesos de trabajo.
- Funciona para establecer garantías y/ o especificaciones en un producto, un pedido o un contrato.
- Promueve la comunicación interna.
- Comunica reclamaciones o inconformidades diversas, etcétera.

En este tema, encontraras los elementos básicos para redactar de manera clara, sencilla y eficaz. Lee con atención y te divertirás.

1.3.1 La oración¹²

Lea con atención el siguiente recado:

Sr. Adolfo Ramírez:

Vino el Sr. Gutiérrez y dejó el informe en su escritorio que se reporto la anomalía al departamento de mantenimiento para su reparación inmediata en producción y entregar el pedido. Se recibió siendo casi en la hora de salida.

Sra. Fernanda Estrada

Como puedes observar, se trata de un recado deficientemente escrito. Las limitaciones que se pueden señalar, no solo son de estilo (frases mal construidas, carencia de puntuación, ideas confusas, etc.), sino también, de comunicación. Se trata de un recado con impresiones que dificultan severamente su comprensión. Observa:

- dejó el informe en su escritorio
¿En el escritorio del Sr. Gutiérrez o del Sr. Adolfo Ramírez?
- que se reporto la anomalía
¿Del informe o del escritorio?
- para su reparación inmediata
Nuevamente, se habla del escritorio o del informe
En producción o en mantenimiento
- y entregar el pedido
¿Quién entrega el pedido?
- se recibió siendo
¿A quién se recibió? Al Sr. Gutiérrez
¿O qué se recibió? El informe
Además, se hace mal uso del gerundio
- casi en la hora de la salida
¿A qué hora salen de esa oficina?
O se refiere a la hora que marca el reloj que está en la puerta de salida

Al revisar este recado y sus confusiones, se concluye entonces que:

Una redacción útil es aquella que permite comunicar
las ideas con claridad y eficacia

¹² Un enunciado u oración es la mínima unidad del lenguaje con sentido completo. Por sentido completo debe entenderse que por medio de la oración se expresa una pregunta, un deseo, un mandato y además, la persona que se está expresando asume una determinada actitud ante lo que se dice: pregunta, afirma, niega, etcétera.

En resumen, lo que la Sra. Fernanda Estrada quiere comunicar al Sr. Adolfo Ramírez es:

- ☛ Vino el Sr. Gutiérrez
- ☛ El Sr. Gutiérrez dejó el informe en el escritorio del Sr. Adolfo Ramírez.
- ☛ El Sr. Gutiérrez ya reporto la anomalía al departamento de mantenimiento.
- ☛ Mantenimiento reparara de manera inmediata la Somalia.
- ☛ Con el objeto de que producción entregue el pedido.
- ☛ Se recibió al Sr. Gutiérrez a las 17:50 horas.

La oración simple.

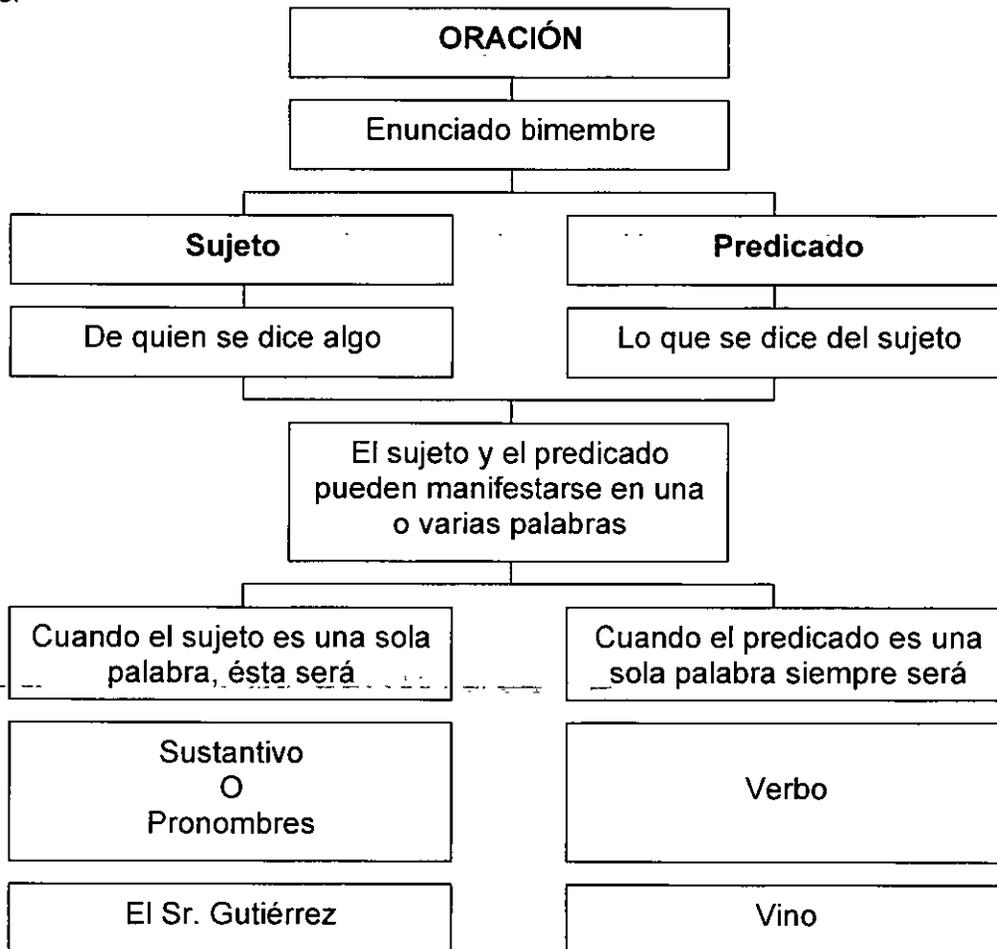
La manera más sencilla de comunicar lo anterior es hilar una sucesión de oraciones simples¹³:

Sr. Adolfo Ramírez:

El Sr. Gutiérrez trajo el informe. El Sr. Gutiérrez reportó anomalía a Mantenimiento. Mantenimiento realizará la reparación en Producción. Producción entregará el pedido.

Sra. Fernanda Estrada

Si utilizamos continuamente la oración o enunciado bimembre¹⁴, es conveniente recordar que:



¹³ Las oraciones simples son los, que tienen un solo verbo"

¹⁴ La oración es un enunciado bimembre, es decir, se divide en dos miembros: sujeto y predicado.

Actividad**Ejercicio No. 13.**

Instrucciones:

1. Separa con una diagonal (/) el sujeto y el predicado.

Adelina trabaja.

Pily es eficiente.

Ángeles y Martha fueron al curso.

Lety saca fotocopias.

El informe mensual se entregó a tiempo.

Susana está de comisión.

2. Completa las siguientes oraciones.

_____ Se enfermó.

_____ Estuvo haciendo facturas toda la tarde.

_____ Hicieron la compostura del motor.

_____ Clasifica y acomoda los medicamentos en el estante.

_____ Atienden la mesa seis y ocho.

_____ Realizaron las cotizaciones antes de salir a la zona industrial.

_____ Obtuvieron la evaluación más alta en desempeño.

_____ Comieron mariscos para festejar sus promociones.

Tere Raigosa _____

El ingeniero _____

Rafael y Eduardo _____

Nosotros _____

La capacitación _____

La eficiencia de planta _____

El chubasco _____

Complementos verbales _____

¿Recuerdas el recado inicial?

Aunque el segundo recado es más sencillo y claro, estarás de acuerdo en que suena artificial y todavía es un poco difícil de leer, incluso se percibe frío, como un telegrama.

Lo anterior es así, porque carece de complementos verbales, éstos hacen más fácil la construcción y expresión de las ideas.

Con los complementos verbales el recado quedaría así:

Sr. Adolfo Ramírez:

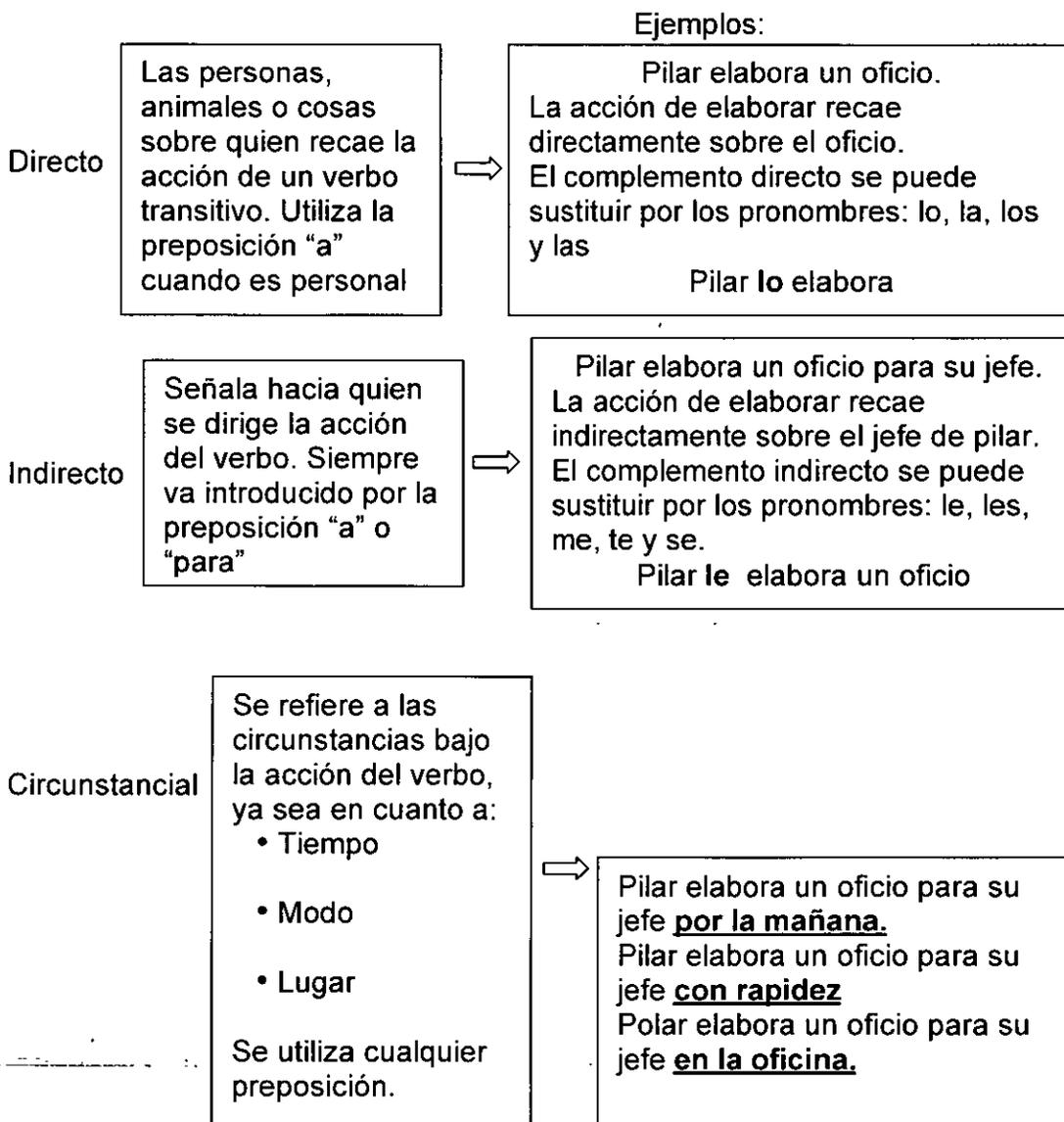
El Sr. Gutiérrez le trajo el informe. También reportó la anomalía a mantenimiento. Dicho departamento realizará la reparación en producción.

Sra. Fernanda Estrada

Los componentes verbales añaden información al verbo, pueden formarse por:

- Una sola palabra
 - Una frase sustantiva
- { sustantivos
 o
 pronombres

Hay tres tipos de complementos verbales:



Actividad**Ejercicio No. 14.**

Instrucciones:

1. Subraya los complementos verbales.

Adolfo se cayó.
El supervisor paró la maquina siete.
Alejandro te lo advirtió.
Raúl se lo comento al ingeniero de turno.
Carmen le aviso a la Cruz Roja.
Todo el grupo corrió con ansiedad.
Celia me pidió el botiquín.

2. Añade los complementos verbales que se solicitan.

Sara hizo _____ . (complemento directo)
Sara _____ hizo. (complemento directo)
Yolanda envió un disco _____ . (complemento indirecto)
Yolanda _____ envió un disco (complemento indirecto)
Víctor compra papel opalina _____ . (circunstancial de lugar)
Jorge diseñó la portada _____ . (circunstancial de modo)
Jaime toma fotos _____ . (circunstancial de tiempo)

Expansión de la oración simple

La oración simple no necesariamente es corta, se le llama así porque se integra con un solo verbo. Por ejemplo:

Miguel revisa.

Esta oración simple puede ampliarse hasta convertirse en un párrafo, y seguir siendo simple, siempre y cuando cumpla con el principio de tener solo un verbo:

Miguel revisa
Miguel revisa el procedimiento a Carlos
Miguel revisa el procedimiento a Carlos en la oficina
Miguel revisa el procedimiento a Carlos en la oficina de su jefe
Miguel revisa el procedimiento a Carlos en la oficina del jefe de talleres
Miguel revisa el procedimiento a Carlos en la oficina del jefe de talleres experimentales.

La estructura de la oración simple amplificada puede modificarse sin alterar si significado, anteponiendo el complemento a la acción (verbo), ejemplo:

En la oficina del jefe de talleres experimentales, Miguel revisa el procedimiento de Carlos.

Revisa los siguientes ejemplos:

“Callada o estrepitosamente, con buenos o malos motivos, en exploraciones solitarias o en grupos de conquistadores, en incursiones fallidas o triunfales, certeras o descabelladas, con barbaridad y talento, con inspiración o supersticiones, la poesía y todas las artes, han ido extendiendo sus fronteras”.

Zaid: la poesía en la práctica

Para este caso, los complementos anteceden al sujeto (“la poesía y todas las artes”) y a la acción (“han ido extendiendo...”); si se invierte quedara así:

“La poesía y todas las artes han ido extendiendo sus fronteras callada o estrepitosamente, etc.

El significado es el mismo aunque e el caso de este ejemplo, se modifica la calidad literaria o estilo.

Lee el segundo ejemplo:

“A través de entrevistas dirigidas o cuestionarios diseñados, de donde se obtiene la opinión, percepción, problemática y aciertos captados por el personal, se realiza el diagnostico de clima laboral”.

Julieta manzano

Es igual que:

“El diagnostico de clima laboral se realiza a través de entrevistas dirigidas o cuestionarios diseñados, de donde se obtiene la opinión, percepción, problemática y aciertos captados por el personal”.

Actividad

Ejercicio No. 15.

Instrucciones:

1. Amplía la siguiente oración simple. Recuerda que solo lleva un verbo.

Federico arreglaba _____.

2. Ahora, modifica la oración anterior. Inicia por uno de los complementos.

Actividad

Ejercicio No. 16.

Instrucciones:

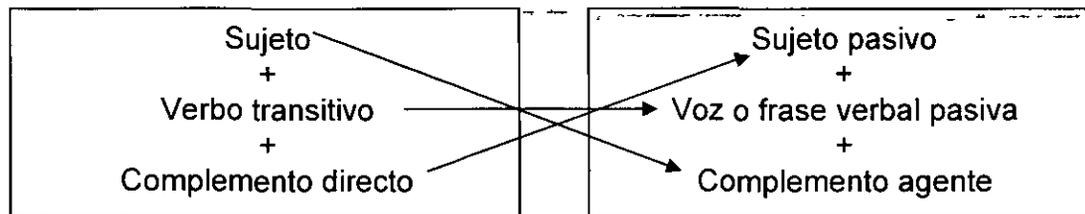
1. Elabora una oración simple, referida a tu trabajo cotidiano.

2. Modifica la oración. Inicia por uno de los complementos.

Voz activa y voz pasiva

Las oraciones que se han utilizado, son oraciones activas. Además de éstas, existen oraciones pasivas. Ejemplo:

ACTIVAS	ACTIVAS
Producción entregada el periodo.	El pedido será entregado por producción.
Pilar elabora un oficio.	El oficio fue elaborado por pilar.
Miguel revisa el procedimiento.	El procedimiento es revisado por Miguel.



Condiciones para cambiar conceptos de voz activa a voz pasiva:

- Sólo oraciones con verbo transitivo
- En ambas, el modo y tiempo del verbo debe corresponder.

Actividad**Ejercicio No. 17.**

Instrucciones:

Modificar las oraciones de voz activa a voz pasiva.

El Sr. Gutiérrez reporto la anomalía _____
Juan cortó los cables _____
Todo el auditorio aplaudió tu discurso _____
Jonás escribe la solicitud _____
Claudia y Soledad revisaran el video de _____
Manejo del torno _____

Reflexión

La oración simple, no por ser simple debe estar mal construida; por el contrario, debe contener los elementos que se han revisado para ser clara y completa.

La oración compuesta.

Hasta el momento se han revisado las oraciones simples como la forma más sencilla de comunicar una serie de ideas, pero, en la mayoría de las veces es insuficiente.

Para resolver las necesidades de comunicación en las oficinas y en nuestro diario vivir, se utilizan las oraciones compuestas.

Las oraciones compuestas son las que llevan más de un verbo.

Hay dos tipos de oraciones compuestas:

Oraciones compuestas {
 { Coordinadas
 { Subordinadas

Las oraciones coordinadas

Son las que unen, mediante nexos coordinantes, oraciones que no dependen una de otras.

Hay cinco tipos de coordinación:

Sus nexos Son		
Copulativa	Y, e, ni	El intendente se molesto y no bajara al festejo
Disyuntiva	O, U	Vamos a comer afuera o prefieres que lo hagamos en mi casa
Adversativa	Pero, sino	El licenciado salio a pedir una cotización, pero no tardara en regresar
Ilativa	Así, luego	Deje las pinzas en le taller, luego las recogeré
Distributiva	Ya... ya	Cómpralo ahora pues mañana ya no habrá, además ya tendrás la oportunidad para lucirlo
	Esto... aquello,	He revisado aquello que está en la mesa, pero definitivamente esto me parece mejor
	Una... otra	Una de ellas tiene mejor presentación, la otra calidad.

Hasta el momento, si recapitulamos los temas que se han revisado, nuestro recado inicial podría quedar de la siguiente manera:

Sr. Adolfo Ramírez:

El Sr. Gutiérrez le trajo el informe y también reportó la anomalía a mantenimiento. Así, para asegurar la entrega del pedido, mantenimiento realizara la reparación inmediata en producción.

Sra. Fernanda Estrada

En esta versión del recado, las oraciones se unen por el nexos "y", "así". Es decir, de ser oraciones simples se convierten en oraciones coordinadas.

De la misma forma, de una oración compuesta se pueden hacer oraciones simples, ejemplo:

"Nos conocimos a la entrada del cine...allí fue donde por primera vez nos examinamos sin simpatía **pero** con oscura solidaridad; allí fue donde registramos, **ya** desde la primera ojeada, nuestras respectivas soledades".

Mario Benedetti: La noche de los Feos

En este enunciado, se distinguen por lo menos tres ideas diferentes:

- ☛ El que habla y otra persona se conocieron en el cine.
- ☛ Ambos se examinaron sin simpatía y con oscura solidaridad.
- ☛ Ambos registraron su mutua soledad.

Ahora, imagine que la Sra. Fernanda Estrada quiere dejar un recado más estructurado al Sr. Adolfo Ramírez, usando los nexos coordinantes “y”, “luego”, “ya”, “así”.

Sr. Adolfo Ramírez:

El Sr. Gutiérrez le trajo a usted el informe a las 17:30 horas.

Comento que luego le dará los detalles y que ya reporto la anomalía al departamento de mantenimiento, quien se encargara de realizar la reparación y así, asegurar la entrega del pedido que tiene producción.

Sra. Fernanda Estrada

Actividad

Ejercicio No. 18.

Instrucciones:

Subraya los nexos coordinantes en los siguientes texto:

“En el interior del vagón se podría caminar, a la aventura, durante un siglo entero, ya que no existe nada mas vacío y eterno que la ceguera”.

José Revueltas: Los muros del agua

“Con todos sus derroches de técnica, que complican extraordinariamente su galope y sus amores, la jirafa representa mejor que nadie los devaneos del espíritu: busca en las alturas lo que otros encuentran al ras del suelo.

Pero como finalmente tiene que inclinarse de vez en cuando para beber el agua común, se ve obligada a desarrollar su acrobacia al revés. Y se pone entonces al nivel de los burros”.

Juan José Arreola: Bestiario

“La población de la tercera edad conforma un mercado de gran importancia no solo porque registra un acelerado ritmo de crecimiento (3.5 por ciento anual), sino porque modifica drásticamente sus estilos y perspectivas de vida”.

Lourdes Esquivel

“Le hago una nota por cincuenta y cinco pesos, ya que esto incluye el costo del envío”.

Actividad**Ejercicio No. 19.**

Instrucciones:

1. Modifica las oraciones simples en una oración coordinante.

Juan Rulfo escribió El Llano en Llamas.

Juan Rulfo nació en Jalisco en 1918.

Juan Rulfo ha captado la imagen del mexicano del campo.

Juan Rulfo tiene un estilo directo, abierto, espontáneo.

"Los siete días de la semana eran hermanos. Se quieren bien. No podían verse muy seguido, aunque vivían muy cerca".

Antonio Ramírez: Los siete días de la semana

Hay que preparar las pólizas. Solicitar las facturas. El contador que viene mañana. Nos vamos a comer.

2. Redacta un párrafo utilizando:

- a. Sólo oraciones coordinadas.
- b. La mayor cantidad de nexos.
- c. Un tema relacionado con su trabajo cotidiano.

Las oraciones subordinadas

Son un grupo de oraciones que dependen de una oración principal.

Sr. Adolfo Ramírez:

El Sr. Gutiérrez, que nos visito esta tarde, trajo el informe y comento que se reporto la anomalía en mantenimiento. Para asegurar la entrega del pedido, mantenimiento realizará la separación inmediata en producción.

Sra. Fernanda Estrada

En este recado, la relación con respecto a la idea central no es de igualdad, ya que se trata de una aclaración que para alcanzar su pleno significado depende de dicha idea central.

Así "... que nos visito esta tarde..."

Es una oración que no expresa al sujeto que cometió la acción y que depende de otra oración a la cual interrumpe:

"El Sr. Gutiérrez (...) trajo el informe.

Observa que de la oración principal (la que tiene mayor contenido informativo) dependen por su estructura y significado, todas las otras oraciones. A estas oraciones que dependen de la principal, se le llama subordinadas.

La subordinación consiste en unir oraciones de las cuales una, será la más importante.

"Apoyándose con las manos, el gordo levanto el trasero y luego, doblando las piernas hasta poner los pies debajo del cuero, se puso de pie."

Elizondo: En la playa

En este ejemplo, las partes subrayadas son las que contienen la idea principal. Las otras oraciones tienen la función de modificar dicha acción principal.

Este tipo de oraciones se manifiestan en modo indicativo.

Una redacción completa es la que combina oraciones simples con oraciones compuestas. El uso de los diferentes tipos de oración es resultado de la necesidad de comunicar algo con sencillez y eficacia.

Lea nuevamente el recado:

Sr. Adolfo Ramírez:

Tengo que comunicarle lo siguiente: El Sr. Gutiérrez, que nos visito esta tarde, a las 17:50 horas, le trajo el informe que puse en la bandeja de urgentes. Comentó que reporto la anomalía, de la maquina botonadota, al jefe de mantenimiento, quien se comprometió a repararla de manera inmediata. Lo anterior, a fin de que el área de producción entregue el pedido en la próxima semana, tal y como estaba programado.

Sra. Fernanda Estrada

Como puedes observar, en las ideas de esta versión:

- Algunas han sido aclaradas (“... el informe que puse en la bandeja de entrada”),
- Otras tienen mayor precisión (“... reporto la anomalía, de la maquina botonadota”),
- Bien han sido ampliadas (“...producción entregue el pedido en la próxima semana, tal y como estaba programado”).

Los matices que se le dan a la información básica se consiguen con la adecuada combinación de oraciones simples o compuestas.

Estos matices le imprimen un carácter a la información escrita, en esto consiste la oración gramatical.

Actividad

Ejercicio No. 20.

Instrucciones:

Redacta una oración subordinada que se relacione con el trabajo más importante que hayas hecho la semana pasada.

La oración gramatical

La oración gramatical es una expresión de juicio lógico. Se dividen en:

- .Exclamativas (expresan emociones y sentimientos)
- .Dubitativas (indican duda)
- .Interrogativas (se usan para preguntar)
- .Enunciativas (afirmativas o negativas)
- .Exhortativas (también se llaman desiderativas y expresan un deseo o ruego)

Exclamativas

Originadas por emociones y sentimientos.

Por lo general,

- .Son muy cortas: ¡Cómo te extraño! ¡Que barbaridad! Llegué muy tarde.
- .Inician con pronombres relativos o adverbios fuertemente acentuados: qué, cuánto, cuán, cómo.

- Se parecen a las oraciones interrogativas, salvo en la entonación. Ejemplos:
¡Cuánto daría por volver a mi tierra!
¡Cómo es que no se entregó el resultado!

Dubitativas

Expresan duda.

- Se enuncian con adverbios de duda: acaso, tal vez, quizá o quizás
- El verbo puede ir en modo:

Sustantivo

Aumentar el sentido de la duda

Tal vez ha venido José
No se si tendrás hambre

Indicativo

La duda se atenúa y tiende a
ala afirmación o negación

Tal vez ha venido José
No se si tendrás hambre

Las oraciones de posibilidad o probabilidad se expresan comúnmente por
medio del pospretérito

Serán las diez de la noche

Eran aproximadamente las diez
de la noche

Se valen de verbos adverbios que significan posibilidad o probabilidad

Ojala podamos entregar la mañana mismo.
Probablemente esta tarde vengan a fumigar.

Ejemplos:

Tal vez haya terminado el registro sin errores.
Seguramente lograron presentar con éxito el plan de ventas

Vicios de redacción

Además de tener presente la cualidades, se deben evitar los vicios y defectos al escrito, entre los más comunes se encuentran:

Cacofonía

Disonancia que se produce en
encuentro de dos palabras
o letras con sonidos similares

Tengo tanto trabajo para los el
próximos tres trimestres.
Juana nadaba solo cuando...

Gramática.

La gramática es el arte de hablar y escribir correctamente.

Las palabras tienen variaciones en su forma y a éstas últimas, se les llama accidentes gramaticales o morfemas:

Al construir una frase u oración, las palabras tienen una función, actualmente sólo se ubican seis clases:

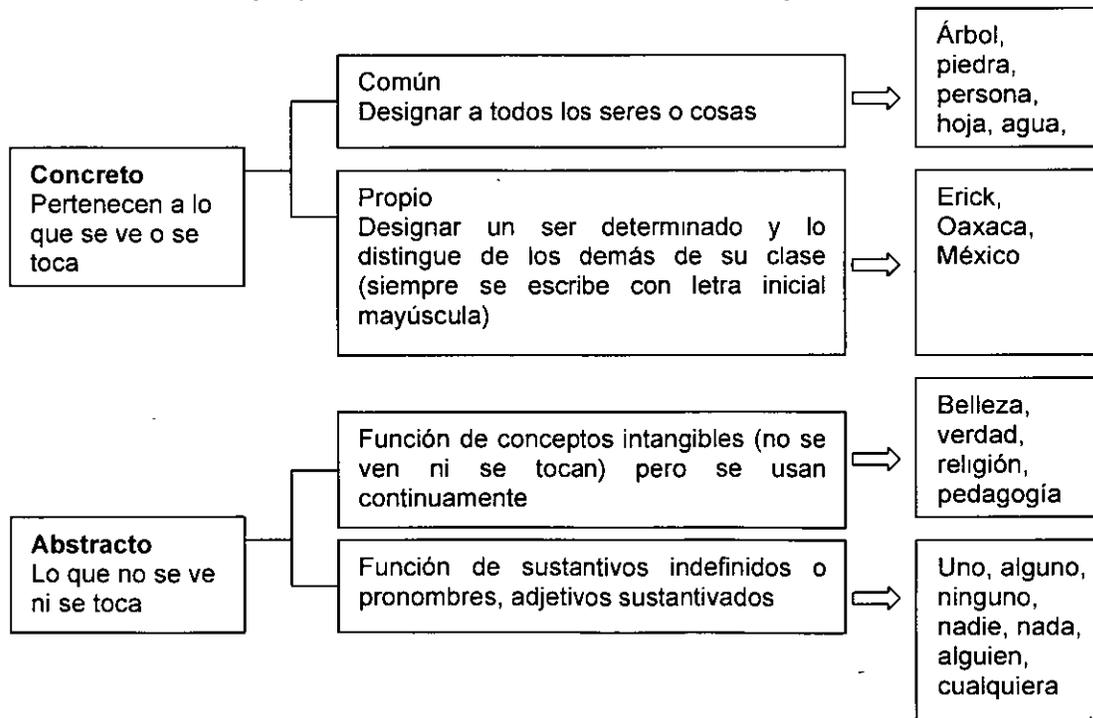
- Sustantivo
- Verbo
- Adjetivo
- Adverbio
- Preposición
- Conjunción

Tradicionalmente, se hablaba de nueve partes sujetas a normas gramaticales y se incluían además, el artículo, el pronombre y la interjección.

¡Pero no! no pienses que revisaremos la función gramatical de las palabras como se hacía en la escuela; en su lugar, te presentamos cuadros que resumen dichas funciones, utilízalos cuando tengas alguna duda, con toda seguridad ¡siempre te serán de gran ayuda!

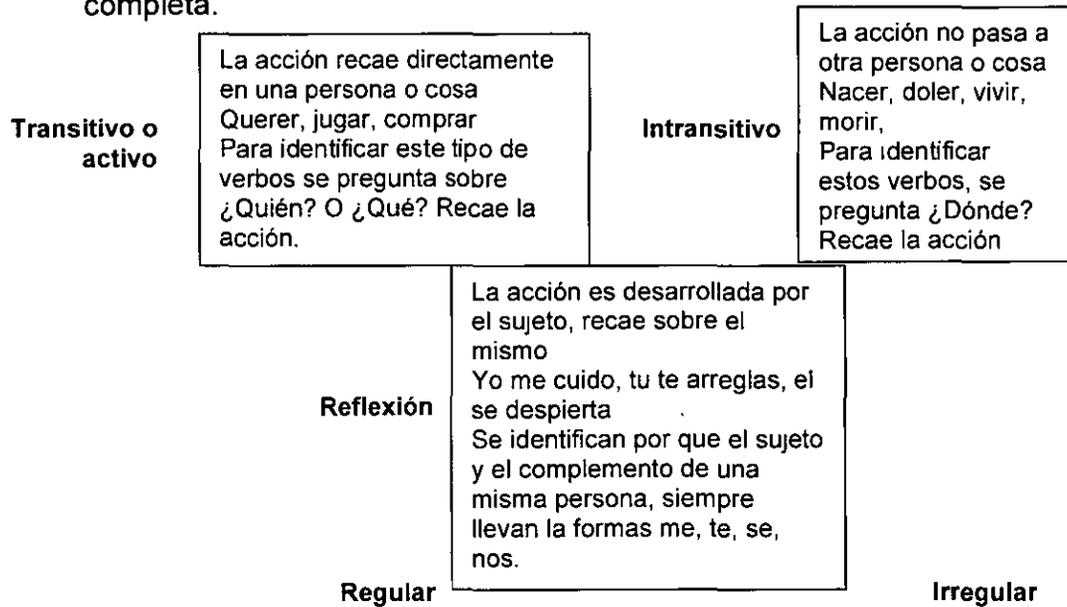
• Sustantivo

Palabra que designa a seres vivos, reales o imaginarios, que tienen existencia propia. Una de sus funciones es ser sujeto en la oración.



• Verbo

El es núcleo más importante del enunciado dimembre¹⁷, denota acción, pasión, sentimiento. Sitúa en el eje tiempo. Es capaz de expresar una idea completa.



Son los terminados en "ar", "er", "ir", la raíz del video permanece invariable en todas sus conjugaciones
 Trabajar, aprender, construir

No siguen estrictamente su conjugación porque carecen de algunos tiempos o personas
 Adecuar, abolir, atañer, balbucir, cocer, caber, financiar, forzar, prever, soldar, traducir

• Adverbio

Se refiere a las circunstancias de lo que expresa el verbo y determina una cualidad. Modifica el adjetivo, a otro adverbio y al verbo, pero sólo con carácter circunstancial.

Hay adverbios de:

Que se identifican con las palabras:

Afirmación.....	Si, cierto, ciertamente, verdaderamente, realmente, naturalmente, también
Negación.....	No, nunca, jamás, ni, tampoco
Duda.....	Acaso, tal vez, quizá o quizás
Tiempo.....	Hoy, Ayer, anteayer, mañana, ahora, antes, después, entonces, luego, tarde, temprano, presto, pronto, siempre, nunca, jamás, cuando, todavía, ya mientras, aún, antaño, antiguamente, últimamente,

Lugar.....	Aquí, ahí, allí, acá, allá, acullá, cerca, lejos, donde, adonde, enfrente, delante, atrás, detrás, dentro, fuera, arriba, abajo, encima, debajo, junto, allende
Orden.....	Últimamente, primeramente, sucesivamente
Cantidad.....	Mucho, poco, bastante, muy, casi, harto, demasiado, tanto, cuanto, nada
Comparación.....	Tan, más, menos, mejor, peor
Modo.....	Bien, apenas, mal, así, despacio, aprisa, alto, bajo, excepto, conforme, gratis, adrede, fuerte, suave, Y otros terminados en - mente-. Si hay dos o más adverbios juntos y terminados en mente, se suprime en todos excepto en el último, ejemplo: rápida y velozmente abrió la puerta.

Muchos adjetivos pasan a ser adverbios añadiendo la terminación -mente-. Se acentúan si el adjetivo lleva acento ortográfico.

- **Preposición**
Sirven para relacionar o enlazar una parte con otra. Introduce complementos en la oración.
- **Las preposiciones son:**
a, ante, bajo, cabe, con, contra, de, desde, en, entre, hacia, hasta, para, por, según, sin, so, sobre, tras.
- **Conjunción**
Se usan para unir elementos -palabras u oraciones- con el mismo valor gramatical o con valor diferente.

Reflexión

Estos cuadros no tienen el propósito de memorización, por el contrario, han sido elaborados para que junto con su diccionario, sean una herramienta que nunca debe faltar en el escritorio de una persona que trabaja en una oficina.

Conclusión

Un documento bien redactado y sin errores de ortografía es comunicación precisa.

UNIDAD 2

Correspondencia Comercial y

Archivo

Objetivo de la unidad

El participante manejará la información generada en una oficina.

Resultados de aprendizaje

Una vez que concluya el estudio de esta unidad, podrás:

- ✿ Elaborar documentación comercial.
- ✿ Seleccionar y aplicar el sistema de archivo y control apropiado al tipo de documentos generados y recibidos por las empresas.

En esta primera unidad se describen los temas:

- ✿ Correspondencia.
- ✿ Control y seguimiento de correspondencia.
- ✿ Archivo.

Estudia, analiza y pon énfasis en:

- ✿ Procedimiento para elaborar un documento.
- ✿ Uso de controles y registros diarios.
- ✿ Procedimiento para archivar.

Algunos giros económicos como las agencias de seguros, bancos, editoriales de revistas y libros, dependen totalmente de la correspondencia para promover sus productos o servicios.

Las empresas utilizan la comunicación escrita como impulsora de acciones, registro de cifras, respaldo y evidencia documental, lo anterior refleja el carácter de utilidad para quien recibe la información escrita, y la necesaria adecuación a las especificaciones de quien lo elabora o de quien solicita la elaboración del mismo.

Inste a los participantes a recordar lo aprendido en la primera parte de este Modulo III, como fundamento para el trabajo de esta segunda unidad.

2.1 Correspondencia

"Hoy queremos hacerlo todo de una vez y falta orden y método.
Tu haz primero lo necesario, luego lo útil y al final lo agradable"
Miguel Bertrán



FUNCIÓN O ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

CTUFO200.01 Atención al cliente mediante información documental
UTOF00003 Unidad 2 Manejar la información documental de acuerdo a los procedimientos de operación

Elemento 1.

Obtener la información con base en los lineamientos establecidos

Una de las formas más usadas para iniciar, mantener y mejorar el contacto con los clientes son las cartas comerciales. La correspondencia es con frecuencia la primera impresión que se recibe de una empresa.

Es considerada como herramienta clave en los negocios, se vale de la palabra escrita para comunicarse con cualquier persona o empresa con la que se tiene relación.

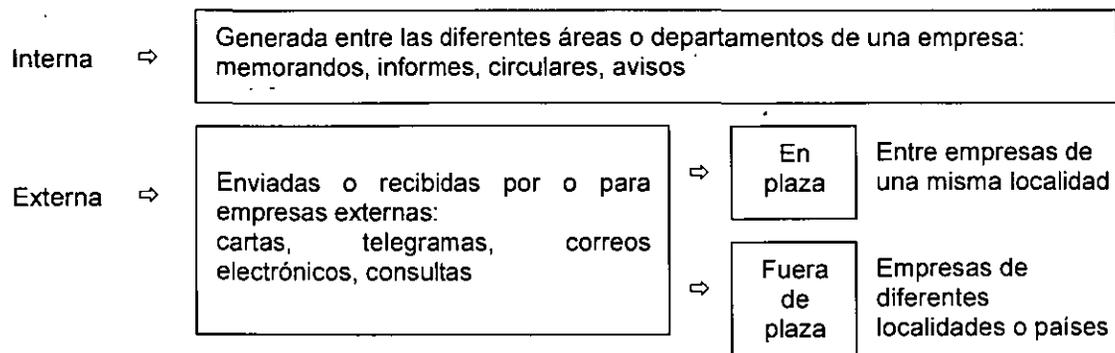
La correspondencia "vende" la imagen de la empresa.

Si bien, la cantidad y frecuencia depende del tamaño y características del centro de trabajo, en todos ellos la importancia de su manejo, control y consulta radica en que, son parte del único centro de información con que se cuenta.

2.1.1 Conceptos

Correspondencia es cualquier comunicación escrita destinada a las relaciones comerciales.

Se clasifica¹³ en



¹³ De acuerdo con su fuente.

La carta es el instrumento más usual en la correspondencia comercial o mercantil, se divide en:

Personales	⇒	Se emplean en las empresas a fin de comunicar relaciones ajenas a las operaciones del negocio: recomendaciones, presentaciones de personal, constancia de servicios, entre otras.
Comerciales	⇒	Se usan para las relaciones directas entre las empresas y se integran por varios elementos o partes.

Elementos de una carta comercial.

Membrete	⇒	Nombre de la empresa, dirección completa, teléfono (s), ciudad, estado, país, correo electrónico
Encabezado o encabezamiento	⇒	Fecha, nombre destinatario precedido por cargo, dirección, referencia o asunto, saludo.
Cuerpo de la carta	⇒	Introducción, desarrollo o información del texto, despedida, antefirma, firma, cargo o puesto del que firma.
Suplementos	⇒	Iniciales (firmante y mecanografía: BPC/pg), anexos (en su caso), indicación de copias (c. c. p = copia al carbón para), segundas hojas (...#)

El uso de estos elementos cambia según las necesidades de la misma carta, el giro de actividad y las costumbres de la empresa.

Revisa este ejemplo:

Ferretería "LA MANGUERA" Ave Los Gallos No. 318, Col Prados Azules. CP. 05630 León, Guanajuato. México Teléfono y Fax 3 14 15 y 3 14 16 Correo electrónico la_manguera@yahoo.com	Membrete
	LAM/15.11.04/078
Asunto: Concesión de crédito	
	15 de noviembre del 2004.
Sr. José Espina Madrigal Director de la Escuela Secundaria Héroes de Chapultepec Tarimoro, Guanajuato Presente	Encabezamiento
Estima señor:	Cuerpo o fondo
En relación con su carta, de fecha 5 de noviembre del presente año, donde solicita un crédito por la cantidad de \$10, 000.00 (diez mil pesos M. N) para la compra de materiales de construcción, a fin de reparar el edificio de la escuela bajo su responsabilidad, nos es grato manifestarle que aceptamos sus referencias bancarias y las recomendaciones que nos hizo llegar el pasado lunes, por lo que concedemos a usted dicho crédito.	
Los pagos amortizables deberán hacerse en la forma estipulada en nuestro formulario.	
Esperamos su pedido para proceder a su envío y servirle inmediatamente.	
Muy cordialmente, quedo de usted	
Ferretería "La Morena"	
	Suplementos
Manuel Álvarez García Gerente	
c. c. p. Raúl Resendiz.- Encargado de contabilidad. Presente.	
MAG/gp	

Actividad**Ejercicio No. 1.****Instrucciones:**

1. Describe qué elementos considera la empresa donde trabajas, para elaborar las cartas comerciales.

2. Con esos elementos, elabora una carta dirigida a la Sra. Maria Campos, Representante de Ventas de la Empresa Productos de Hule, S. A. de C. V., en la cual solicites un catalogo de productos y sus costos (recuerda las cualidades de la redacción).

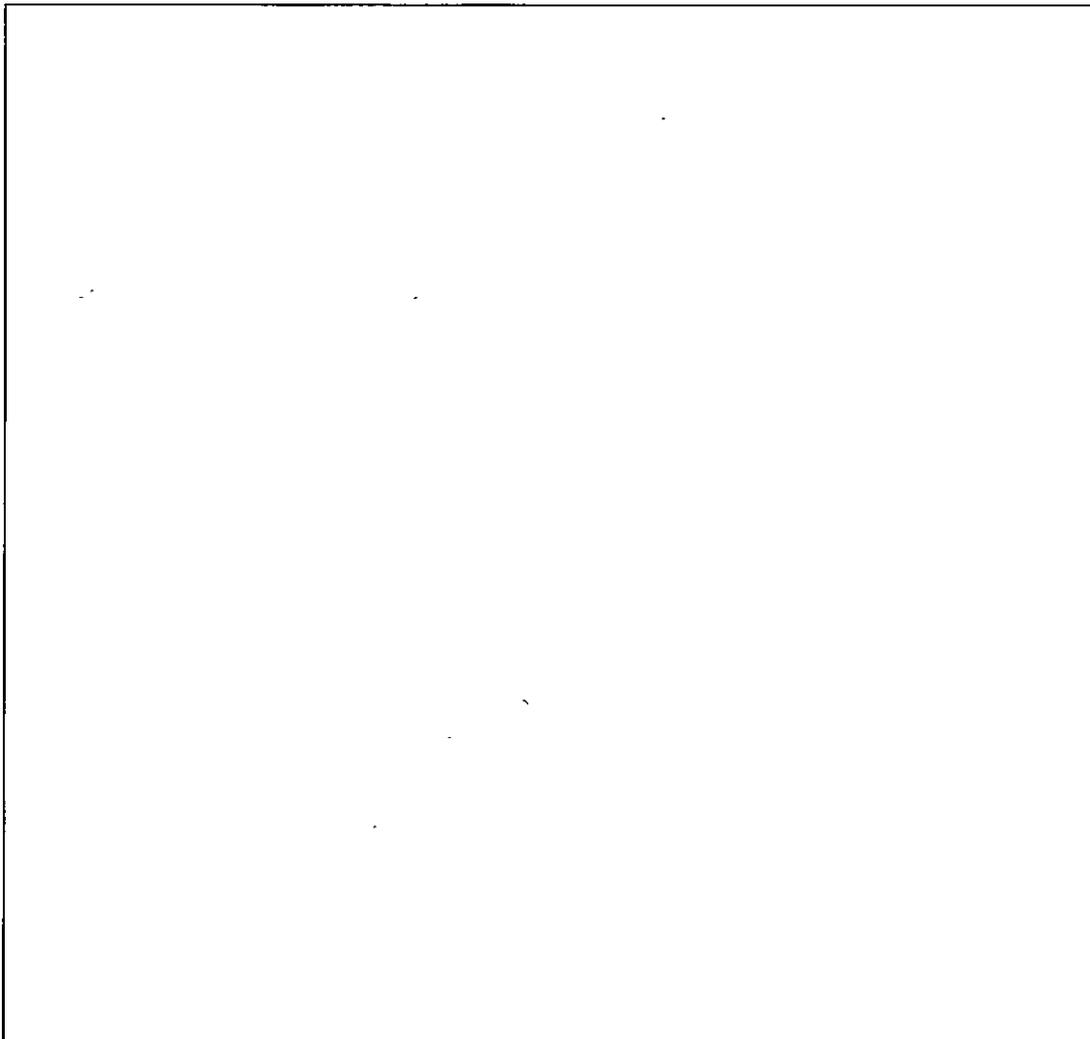


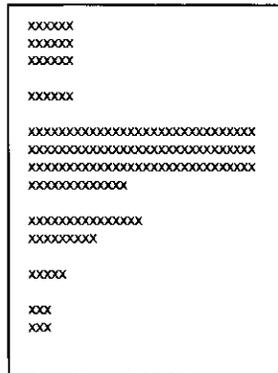
Imagen total de la carta.

La imagen total de la carta considera la perfecta ortografía, la redacción eficaz, la calidad del papel (bond de superficie lisa), la pulcritud (limpieza), el estilo de presentación y el sobre en el que se envía.

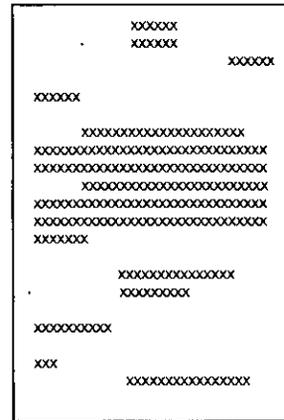
Estilos de presentación

Se refiere a la imagen total de la carta, y se consideran como los más comunes:

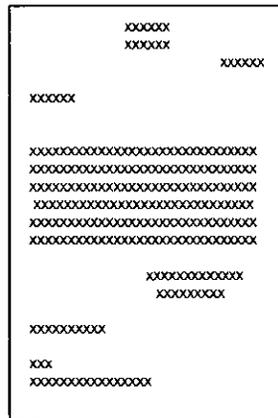
Bloque



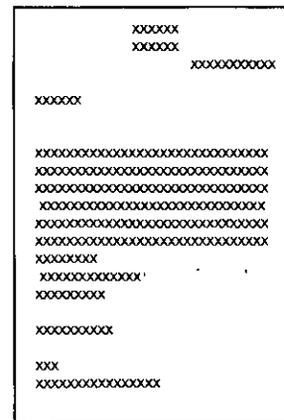
Sangría o sangrado



Mixto



Inverso



Los sobres generalmente, llevan impreso el mismo membrete de la carta, de no ser así, deberá repetir los datos del remitente (la empresa que envía la carta) en la parte superior izquierda.

Comercial Americana. S.A.
Importadora de Cortes Finos
Av. Juárez 345 Col. Centro
C.P. 20130 Navojoa, Sonora

Sr. Eugenio Beltran Arroyo
Casa Velmor, S.A.
Calle No. 7 Col. Las Americas
C.P. 20036 Moradillas, Sonora

Los datos del destinatario:

- Nombre y título/tratamiento
- Cargo
- Empresa
- Dirección (calle, número exterior e interior, provincia o estado, ciudad, zona postal, país).

FUNCION O ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL	
CTOF0200.01	Atención al cliente mediante información documental
UTOF0003	Unidad 2 manejar la información documental de acuerdo a los procedimientos de operación
Elemento 1	Obtener la información con base en los lineamientos establecidos

2.1.2 Tipos de documentos

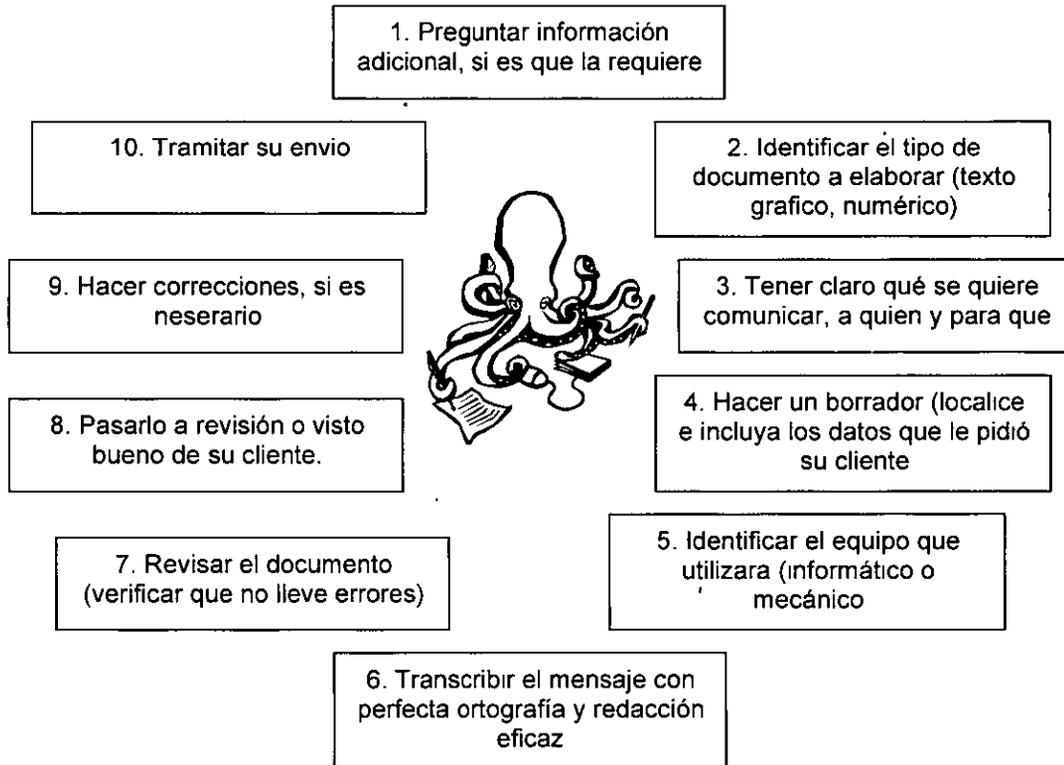
Procedimiento para elaborar documentos.

Al elaborara un documento puede ser que su jefe... "su cliente":

- Le dicte el cuerpo de la carta:
En ese caso, deberá tener cuidado al hacer sus anotaciones y al transcribirlas.
- Sólo le diga una simple idea y le pida que la desarrolle:
Para ello, recuerde los pasos para redactar correctamente, descritos en la primera unidad de este Módulo

- Le solicite que aproveche total o parcialmente documentos o formatos Previamente elaborados
- Es recomendable que tenga: ya sea un archivo personal o el de la oficina, a la mano y perfectamente clasificado; o bien, un archivo en la computadora con los formatos listos para realizar los cambios pertinentes.

Cuando elabore un documento es conveniente seguir un procedimiento:



Actividad**Ejercicio No. 2**

Instrucciones:

Describe el procedimiento para elaborar un documento que informa del incremento de 10% en los precios de venta al público, ¿Qué harías en dada caso para construirlo?

Diagrama de flujo para la elaboración de un documento. El flujo comienza con un cuadro superior central, seguido de un cuadro a la izquierda y uno a la derecha. Cada uno de estos cuadros tiene tres cuadros debajo de él, uno a la izquierda y uno a la derecha. El flujo termina con un cuadro inferior central. En el centro del diagrama hay un logo de un octopus con un documento y una pluma.

En cualquier oficina, las áreas administrativas y/o contables elaboran y llevan una serie de documentos¹⁹, con el propósito que tenga una clara orientación, en las siguientes paginas encontraras cuadros y ejemplos que le facilitaran la identificación y la ubicación de sus características y la redacción mas común, revíselos cuidadosamente.

Documentos utilizados en operaciones de compra venta:

Orden de compra

			ORDEN DE COMPRA No.			
PROVEEDOR			FECHA DE NTRO PEDIDO	DIA	MES	AÑO
			FECHA DE ENTREGA	DIA	MES	AÑO
REQUISICIÓN No.	DEPTO SOLICITANTE	CONDICIONES DE PAGO	CONFIRMACIÓN DE NUESTRO PEDIDO		TELEFÓNICA <input type="checkbox"/>	PERSONAL <input type="checkbox"/>
CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
DEPTO DE COMPRAS		OBSERVACIONES			SUBTOTAL IVA TOTAL	
FIRMA						
DISTRIBUCIÓN: Original - Copia - Duplicado - Rosa - Triplicado - Azul - LAS FACTURAS DEBERÁN MOSTRAR EL NÚMERO DE ESTA ORDEN DE COMPRA PARA SER PAGADAS						

Sirve para:

Elementos que integran

Distribución

<p>Solicitar el envío de mercancía, sin la intervención del agente vendedor de la empresa vendedora.</p> <p>El jefe de compras, cotiza mercancías con proveedores y solicita autorización para adquirir mercancías al encargado, jefe o propietario de la empresa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No. De orden de compra 2. nombre del proveedor 3. fecha de pedido (dia, mes año) 4. No. De requisición (control interno) 5. Departamento solicitante 6. Condiciones de pago 7. Confirmación de pedido (telefónica o personal) 8. Cantidad de artículos 9. Especificaciones de los artículos o conceptos 10. Precio unitario e importe total 11. Firma de autorización correspondiente: área de compras 12. Observaciones 13. Subtotal de la orden 14. IVA 15. Total de la compra 	<p>Por lo menos una para comprador y para vendedor</p>
--	---	--

Requisitos de compra

REQUISICIÓN DE COMPRA		No. DE DEPTO. EMISOR	No. DE CONTROL COMPRAS
DEPARTAMENTO SOLICITANTE		FECHA DE EMISIÓN	
SOLICITADO POR		FECHA EN QUE SE NECESITA	

PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDADES EN EXISTENCIA	CONSUMO MENSUAL	ORDEN DE COMPRA No.
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

1	PROVEEDOR		PRECIO COTIZADO
2	PROVEEDOR		PRECIO COTIZADO
3	PROVEEDOR		PRECIO COTIZADO

OBSERVACIONES

PROVEEDOR SELECCIONADO	SELECCIONADO POR	APROBADO POR	FECHA DE ENTREGA
1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>			

DISTRIBUCIÓN: Original - Compras - Copia - Archivo Depto. Emisor

Sirva para:

Elementos que lo integran

Distribución

<p>Solicita la adquisición de artículos o mercancías al departamento o áreas de compras.</p> <p>Almacén notifica los artículos o mercancías agotados o con existencias mínimas, a fin de asegura el límite establecido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No. Del departamento emisor 2. No. De control de compras 3. Departamento solicitante 4. Nombre de quien lo solicita 5. Fecha en que se necesita 6. No. De partida 7. Cantidad solicitante 8. Unidad de presentación 9. Descripción 10. Unidades en existencia 11. Consumo mensual 12. No. De orden de compra 13. Cotizaciones de proveedores 14. Precios cotizados 15. Observaciones 16. Proveedor seleccionado 17. Autorizaciones de quien selecciona y autoriza 18. Fecha de entrega 	<p>Original – área de compras</p> <p>Copia 1 – archivo del departamento emisor</p>
---	--	--

Remisión de pedido

Mueblería EL ZETA, S.A.
Norte 71 - 657- Local B
Plaza Centro CP 67090
Aguascalientes, Ags
Reg. Fed. Causantes LEIG 071152-001

Aguascalientes, Ags. 27 de febrero de 2005

Sr. (es). A.A. Beatriz Palazuelos Valdéz
Domicilio Calzada de las Américas No. 253
Lugar Aguascalientes
Por lo siguiente comprado a pagar contado en moneda nacional
Pedido No. HSN-1520/ 35167 Embarcado por personal
Remitimos a Ud (es). Lo siguiente de acuerdo con las condiciones anotadas al reverso:

Remisión No. 19061
Talón No.

Cantidad	Modelo	Descripción	Precio por unidad		Total
1	4017	Escritorio metálico dos puertas y cajones de 1/2 Modelo "Futurista" tamaño 1 70 x 2.00 Más iva (quince mil quinientos cincuenta y tres pesos 75/100 M.N.)	13,525	00	\$15.553.75
			2028	75	
Recibimos de conformidad					

Sirve para:

Elementos que lo integran

Distribución

<p>Hace constar el envío de bienes, muebles o mercancías.</p> <p>Sirve como comprobante de la entrega de mercancía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre y domicilio completo del vendedor 2. Lugar y fecha de expedición 3. Nombre y domicilio completo del comprador 4. Especificaciones: cantidad, modelo descripción 5. Precio y valor unitario 6. Total 	<p>Original – comprador (constancia mientras se hace la factura)</p> <p>Copia 1 – vendedor (artículos entregados) el comprador debe firmar de recibido</p> <p>Copia 3 – vendedor (se conserva en el talonario de remisiones y se pasa a contabilidad para hacer el asiento en el libro correspondiente)</p>
---	--	---

Nota de venta

NOTA DE VENTA					
No	PEDIDO No.	DIA	MES	AÑO	
CLIENTE					
DOMICILIO					
CIUDAD O EDO			TEL.		
CONDICIONES					
CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE		
Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar en esta ciudad o en cualquier otra que se me requiera de pago a su orden el día la cantidad de valor recibido en mercancía. Este pagaré mercantil está regido por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en su Artículo 173 parte final y demás correlativos por no ser pagaré domiciliado.			SUBTOTAL		
			TOTAL		
FORMULÓ		CONDUCTO		RECIBI	

Sirve para:	Elementos que lo integran	Distribución	Especificaciones
Amparar las operaciones en la que no se hace factura	<ol style="list-style-type: none"> Lugar y fecha de expedición No. Progresivo de la nota Nombre y datos del vendedor (RFC, Registro en Cámara de comercio o industria a la que pertenece) Domicilio completo del vendedor Datos del comprador Domicilio completo del comprador Cantidad y descripción de mercancías Valor por unidad y precio total Leyenda de "pagare" Lugar y fecha del receptor Fecha y firma del proveedor Firma de conformidad 	Original – comprador Copia – vendedor	En operaciones de contado debe escribirse la palabra "recibí" o "pagado"

Factura

RAZÓN SOCIAL						FACTURA
RFC						CURP
DOMICILIO						
FECHA	FECHA DE PAGO	CONDICIONES	VENDEDOR	CLIENTE	PEDIDO	RFC
NOMBRE						
DOMICILIO						
CIUDAD						
CANTIDAD	CLAVE	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT.	IMPORTE		
IMPORTE TOTAL CON LETRA						
Se imprimió en _____ del año _____ del toto _____ al _____ caducan en _____ del _____ y viene con _____ copias				SUB-TOTAL \$		
CEDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL				I.V.A \$		
				TOTAL \$		

Sirve para:	Elementos que lo integran	Distribución
Hacer constar el traspaso de propiedad, de bienes, muebles o mercancías	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lugar y fecha de expedición 2. No. Progresivo de la factura 3. Nombre y datos del vendedor (incluir el RFC) 4. Domicilio completo del vendedor 5. Datos del comprador (incluir el RFC) 6. Domicilio completo del comprador 7. Cantidad y descripción de las mercancías 8. Impuestos al valor agregado 9. Valor por unidad y precio total y tipo de moneda 10. Firma de conformidad 	Original – comprador Copia – vendedor

Especificaciones

Al ser liquidada la factura el vendedor anotará la palabra "pagado"

Debe incluir el RFC impreso, la fecha de emisión, folio de inicio y término, vigencia. Además el nombre de la imprenta autorizada (con su RFC, dirección, teléfono, fecha de autorización como taller/imprenta, por la Secretaría de Hacienda (SH) y publicada en el Diario Oficial de la Federación)

Si son mercancías importadas de primera mano, además deberá, incluir: NO" de pedimento aduanal y No. de permiso expedido por la Secretaria de Industria y Comercio, cuando sea necesario.

Originales y copias: los duplicados se deben encuadernar, coser o engrapar, ya que pueden ser solicitados por la Secretaría de Hacienda. Si algunas facturas no se usan, por cualquier motivo, se incluyen los originales y las copias con la leyenda "canceladas"

Si un vendedor concede descuento o bonificación al comprador, deberá constar en la factura.

Actividad

Ejercicio

Instrucciones:

Elabora una nota de venta.

NOTA DE VENTA					
No.	PEDIDO No.	DÍA	MES	AÑO	
CLIENTE					
DOMICILIO					
CIUDAD O EDO.			TEL.:		
CONDICIONES					
CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE		
Por el presente pagaré reconozco deber y me obligo a pagar en esta ciudad o en cualquier otra que se me requiera de pago a _____ su orden el día _____ la cantidad de _____ valor recibido en mercancía. Este pagaré mercantil está regido por la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en su Artículo 173 parte final y demás correlativos por no ser pagaré domiciliado.			SUB/TOTAL		
			TOTAL		
FORMULÓ		CONDUCTO		RECIBIÓ	

Documentos utilizados en control de inventarios:

Tarjetas de proveedores y mercancías

TARJETAS DE PROVEEDORES	
Nombre	Teléfonos
Domicilio	Fax/E-Mail
Población	Claves de uso
Artículos que venden	

TARJETA DE MERCANCIAS		
Nombre del Artículo		
Casas que lo venden		
Nombre	Domicilio /Tel.	Población

Tarjetas de proveedores

Sirve para:	Identificar rápidamente los nombres de proveedores, mercancías, precios y condiciones. Se hace en tarjetas	Identificar rápidamente las mercancías, sus proveedores, mercancías, precios y condiciones. Se hace en tarjetas
-------------	--	---

Datos que lo integran	<ol style="list-style-type: none"> Nombre y domicilio completo del proveedor Dirección telegráfica y/o correo electrónico Ramo o giro al que se dedica Artículos y precios Condiciones de pago Claves en uso <p>Se clasifica por orden alfabético</p>	<ol style="list-style-type: none"> Nombre y clave del artículo Línea de producto Especificación física: unidad, piezas, tamaño color Empaque, embalaje Datos de los proveedores, domicilio completo, teléfonos, fax, correo electrónico, etcétera.
-----------------------	---	---

Tarjeta de existencias

CONTROL DE MATERIAL										
					Máximo Mínimo P reorden Costo unitario					
FECHA	FACTURA		UNIDADES		FECHA	FACTURA		UNIDADES		
	No.	SALIDA	ENTRADA	SALIDA		EXISTENCIA	No.	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
ARTÍCULO					CASILLERO No					

ogcpa 03

Sirve para:	Elementos que lo integran
Controlar las existencias, entradas y salidas por día (en libros, tarjetas de almacén y/o anaquel)	<p>Parte superior</p> <ol style="list-style-type: none"> Mínimos y máximos de existencia definidos Unidad de presentación No. De tarjetas Columba para fecha y referencia Columna de unidades en las que se anotan entradas, salidas y existencias de los artículos Columna de costos Columnas de Debe – Haber y Saldo <p>Parte inferior para datos y/o claves del almacén</p> <ol style="list-style-type: none"> Artículo, normal, mínimo, pedido, agotado, exceso

Requisición de almacén / vale de entrada o salida

DEPARTAMENTO _____				CLAVE _____	
CONCEPTO DE SALIDA/ENTRADA _____				FECHA _____	
CLAVE	DESCRIPCIÓN DE ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
TOTAL					
AUTORIZÓ	REGISTRÓ	SOLICITÓ	RECIBIÓ		
ORIGINAL-ALMACEN COPIA BLANCA-CONTABILIDAD COPIA AZUL-SOLICITANTE					

	Requisición de almacén	Notas o vales de entrada y salidas
Sirve para:	Que el almacén suministre internamente de artículos, materiales, papelería a las diferentes áreas de la empresa	Formatos auxiliares para el control Provisional Se usan en causas de fuerza mayor, compra urgente, inexistencia de alguna mercancía o artículo
Elementos que lo integran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de solicitud 2. Departamento, oficina ó área solicitante 3. Descripción de artículos solicitados 4. Cantidades 5. Clave de artículo 6. Firmas de autorización 7. Observaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de entrada / salida de almacén 2. Cantidad 3. Especificaciones de artículos 4. Firmas de autorización 5. Causa de usar estos formatos 6. Costos unitarios y totales 7. Firma de quién recibe la mercancía
Distribución	Original - almacén (para registrar movimientos) Copia 1 – solicitante (constancia de material recibido, pendiente, o no entregado)	
Especificaciones	Se archivan por departamentos, áreas direcciones y sirven para planear y controlar los insumos	Deberán requisitarse o cambiarse Por el documento precedente, para Su cargo o descargo en las tarjetas De almacén

Actividad

Ejercicio No. 4.

Instrucciones:

Elabora una requisición de almacén por un paquete de discos de 3^{1/2} para el área de personal.

DEPARTAMENTO _____			CLAVE _____		
CONCEPTO DE SALIDA/ENTRADA _____			FECHA _____		
CLAVE	DESCRIPCIÓN DE ARTÍCULO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
TOTAL					
AUTORIZÓ	REGISTRÓ	SOLICITÓ	RECIBIÓ		
ORIGINAL-ALMACEN COPIA BLANCA-CONTABILIDAD COPIA AZUL-SOLICITANTE					

Documentos utilizados en operaciones a crédito

Las operaciones a crédito se llevan a cabo mediante los títulos de crédito. Los títulos de crédito son valores transmisibles que sirven para el arreglo de operaciones comerciales.

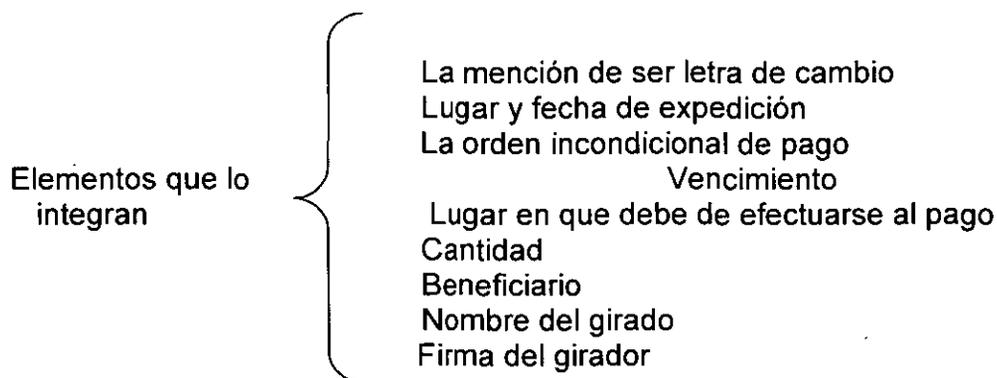
Se llama valor negociable al que es susceptible de endoso, por ser nominativo, de traspaso, si es el portador.

Los títulos de crédito son varios, los principales son: la letra de cambio, el pagaré y el cheque.

Letra de cambio

Acepto(s)	LETRA DE CAMBIO		No.	BUENO POR \$		
	En _____ a _____ de _____ de _____					
	A _____ se servirá (n) Ustedes mandar					
	Para incondicionalmente por esta _____ Letra de Cambio en _____					
	_____ a la Orden de _____					
	La cantidad de: _____					
Valor recibido que cargará(n) en cuenta según aviso de: _____						
Nombre _____		Tel: _____		SSS		
Dirección _____						
Población _____		Firma(s) _____				

Es un título de crédito por el cuál una persona o sociedad ordena a otra, pague a una tercera una cantidad determinada. También se les conoce como "giros comerciales".



Especificaciones:

- Si se omite la mención "letra de cambio", no se considera como título de crédito.
- El lugar y fecha de expedición se acostumbra ponerlos en el renglón siguiente del número progresivo del libramiento.
- Orden incondicional de pagarla: si se incluye cualquier cláusula que fije condiciones para su liquidación, no tiene validez.
- Tampoco ninguna condición de pago de intereses o cláusula penal (no tiene valor legal)
- Vencimiento: pueden extenderse a cuatro plazos o vencimientos diferentes, según lo convenido entre girador y girado:

A la vista, debe ser pagada por el girado al momento de su presentación.

A cierto tiempo vista, se cuentan los días a partir de la fecha de aceptación.

A cierto tiempo fecha, se cuentan los días a partir de la fecha de expedición.

- A plazo fijo, debe liquidarse a su vencimiento.
- Si se omite el vencimiento: deberá ser pagada "a la vista".
- Si no se designa el lugar de pago, se tiene derecho a cobrarla en el domicilio del girado; y si éste tuviera varios, el tenedor puede exigirle el pago en cualquier de ellos. Si se indican varios lugares donde puede cobrarse, el tenedor puede presentarla en el que mejor le convenga.
- La cantidad se escribe con número y letras como sigue.

Con números en la parte superior derecha.

Con letra, en una sola región, dentro del texto.

Si hay diferencia entre el importe escrito con números y el expresado en letras,

Se toma como válido el de letras.

Si se anotan cantidades diferentes, con letras o con números, se tomará la menor.

- Personas que intervienen.

Girador: es la persona o sociedad que firma la letra de cambio y ordena el pago.

Girado: quien recibe la indicación de liquidarlo.

Beneficiario: es la persona o sociedad a cuyo favor se expide.

Tenedor: es quien posee la letra de cambio el día de su vencimiento;

Puede ser el beneficiario si no traspasa sus derechos a otra persona, o el endosatario si la recibió mediante endoso.

Domicilio del girado: el domicilio del girado se pone al alcance de la letra y a la izquierda, en el siguiente renglón su nombre y, en otro, se anota la población y entidad federativa.

Nombre, domicilio y población donde radica el girador: estos datos conviene ponerlos en la parte superior y al centro, entre el número progresivo de la letra de cambio que se escribe a la izquierda y el importe con números que se anota a la derecha.

- Al cumplirse con este requisito se tiene derecho a recibir el aviso de protesto o el de falta de pago. En caso necesario, puede exigirse que la persona que no cumplió con la obligación de remitirlo, pague daños y perjuicios.

PAGARÉ	No	[]	BUENO POR	[]
		En _____	a ____ de _____ de ____	Lugar y fecha de expedición
Debo(mos) y pagaré(mos) incondicionalmente por este pagaré a la orden de _____				
Nombre de la Persona a quien ha de pagarse				
		en _____	el _____	
		Lugar de pago	Fecha de Pago	
La cantidad de,				
[]				
Valor recibido a mi (nuestra) entera satisfacción. En este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al ____ y todos están sujetos a la condición de que al no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, será exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causara intereses moratorios de ____% mensual, pagadero en esta ciudad juntamente con el principal.				
Nombre		Tel.		
Dirección				
Población				
				Acepto(amos)
				Firmas _____
Escriba al reverso los datos personales y firma(s) de (los) aval(es)				

Es un título por el que una persona se compromete a liquidar a otra, cierta cantidad en un tiempo determinado.

Elementos que lo Integran

La mención de ser pagaré
La promesa incondicional de liquidarlo
Lugar y fecha en que se suscribe
Lugar en donde debe efectuarse el pago
Cantidad
Vencimiento
Beneficiario
Firma de suscriptor

Especificaciones:

- Si se omite la mención "pagaré", no se considera como título de crédito
- La promesa incondicional de liquidarlo: no debe estar sujeta a ninguna limitación; por lo tanto, cualquier condición que se anote, no tiene validez legal.
- El lugar y fecha en que se suscribe, se acostumbra anotarlos después del texto: pero antes de la firma del pagador.
- Un pagaré domiciliado es cuando el suscriptor designa domicilio y donde el tenedor debe presentarlo para su cobro.
- Si no se especifica el lugar del pago, puede cobrarse en el domicilio del suscriptor.
- El tenedor tiene la obligación de presentarlo en el domicilio citado, el día de su vencimiento o dentro de los dos días siguientes.
- Según lo prescribe la ley, no hay obligación de cobrar el pagaré al deudor cuando no se indica su domicilio. Esta persona debe liquidarlo oportunamente en el domicilio del tenedor.
- Domiciliatario es la persona que el suscriptor designa para que lo liquide a su vencimiento. En este caso, el tenedor debe cobrárselo.
- Si no es liquidado un pagaré a su vencimiento, el tipo de retardo que tiene derecho de cobrarse figura en el título de crédito o, en su defecto, el legal establecido.
- La cantidad en los pagarés, conviene ponerla como las letras de cambio.
- El vencimiento y la liquidación en los pagarés es igual que en las letras de cambio: A la vista, A cierto tiempo vista, A cierto tiempo fecha. A plazo fijo. Generalmente, se expide a plazo fijo, en este último, si no tiene vencimiento, se considera como si hubiera extendido a la vista y puede presentarse para su cobro inmediato.
- La firma del suscriptor de un pagaré es indispensable al conectarse una operación de préstamo mercantil, o en la compra-venta de mercancías a plazo. Dicha firma se estampa en la parte inferior después del texto.
- Personas que intervienen:

Pagador o suscriptor, es el que extiende y firma el pagaré, comprometiéndose a liquidarlo a su vencimiento.

Beneficiario, quien facilita el dinero en calidad de préstamo, o vende mercancía a plazo y a cuyo favor se extiende el título de crédito.

Domiciliario, es le que debe liquidar el pagaré por indicaciones del suscriptor.

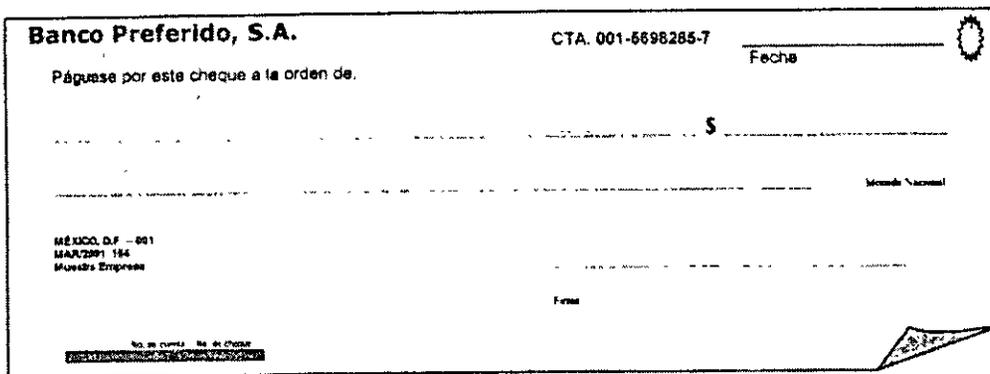
Los pagarés, deben tener el nombre del beneficiario, puede expedirse "al portador".

Según convenga a sus intereses, el beneficiario de un pagare puede cobrarlo al suscriptor, o endosarlo a otra persona.

- Diversas formas de pagarés: hay dos formas de clasificar los pagarés:
Se toma en consideración a quienes los suscriben
Por la naturaleza de la operación concentrada
- El pagaré tiene dos denominaciones, si se toma en cuenta a quienes lo suscriben:
Simple, es el que esta firmando por una solo persona
Mancomunado, cuando esta suscrito por dos o mas.

Documentos utilizados en operaciones bancarias

En el modulo II se describe como elaborar un cheque, por lo que en esta sección se describirán solo algunas variaciones



Cheques certificados

Sirve para:	Elementos que lo integran
<p>Quando el librado hace constar en cheque nominativo (tiene fondos suficientes para cubrirlo).</p> <p>El librador puede solicitar la certificación de un cheque entes de entregárselo al beneficiario. También puede pedirla el tenedor. Esta anotación equivale a la aceptación de una letra.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. la frase "certificamos que es bueno" o las palabras "visto bueno", "acepto" u otra semejante 2. Lugar y fecha 3. Nombre del banco librado, como antefirma 4. Firma del funcionario o funcionarios autorizados

Especificaciones:

- Algunas instrucciones de crédito, al certificar un cheque, lo que hace por medio de una maquina especial; así protegen la suma que debe ser cobrada.
- El librado puede pedir que se anule la certificación en un cheque, siempre que lo devuelva al banco librado, para su cancelación.
- La certificación de los cheques, queda nulificada a los seis meses.

Cheque de viajero

Sirve para:

Elementos que lo integran

El librador gira a su propio cargo, en forma nominativa. Puede ser pagado en la misma casa bancaria que lo expide, o en cualquiera de sus sucursales o corresponsales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser nominativo 2. llevar la "firma de conocimiento" del beneficiario 3. Estar expedido por una institución bancaria a su mismo cargo y pagadero por cualquiera de sus dependencias o corresponsales.
--	---

Especificaciones:

- Al lanzarse a circulación, el comprador o beneficiario estampa su firma en; el lugar que dice "firma de conocimiento", y al entregarlo en pago a cualquier negociación, o pretender cobrarlo en alguna dependencia o corresponsalía del banco librador, tiene que poner su firma en el espacio señalado para el "recibí". En esta forma se comprueba que la persona que quiere hacerlo efectivo es el legítimo poseedor del título de crédito.
- Por los cheques para viajero se paga su valor, más un porcentaje de comisión que cobra el banco vendedor.
- La empresa bancaria que vende cheques para viajero, debe rembolsar al comprador el importe de los que no hayan sido liquidados.
- Prescriben al año de la fecha de expedición.
- Por falta injustificada del pago, tiene la obligación de liquidar al beneficiario el valor del documento, más los gastos que por este concepto se hayan efectuado

Cheque de caja

Se utiliza para pagar cantidades generalmente grandes de dinero.

Es un título nominativo expedido por una empresa bancaria a cargo de sus propias dependencias.

Se integra por los mismos elementos que el cheque de viajero.

Actividad**Ejercicio No. 5.**

Instrucciones

Elabore un cheque a nombre de Sara Sánchez por \$26,985.00 pesos.

Fecha	Banco Preferido, S.A.	CTA 001-6690285-7	Fecha
A favor de	Páguese por este cheque a la orden de:		
Concepto			
Saldo anterior			
Depósitos			
Retiros			
Otros cargos			
Este cheque			
Saldo			

México, D.F. - 001
Número Empresa

Moneda Nacional

Fecha

Documentos de su uso común

El memorando

Es un comunicado breve, claro y preciso. Su uso es informal y al interior de la empresa.

Generalmente, es un formato que viene en block o cuadernillo, el original es un papel grueso y en papel más delgado, las copias, con la palabra "memorando" impresa.

<p>MEMOMNDUM PRODUCCIÓN P-24.09.05/017</p> <p style="text-align: right;">Septiembre 24, 2005.</p> <p>Para: SR. JUAN CARLOS HURATADO B. Jefe de Seguridad y Vigilancia</p> <p>De: Lic. Noemi Gómez Piñón Gerente de Producción</p> <p>Por este conducto, solicito a usted permita el acceso al estacionamiento a la Ing. Paola Ramírez, Consultora Senior de la empresa Bolsa Mexicana de Valores.</p> <p>Sin otro particular, reciba un cordial saludo. ATENTAMENTE</p>
--

El anuncio o aviso

Requiere de una redacción clara y precisa. Carecen de destinatario y despedida.

<p>AVISO</p> <p>Septiembre 24, 2005.</p> <p>Se notifica a todos los colaboradores que el día 30 de septiembre del año en curso, se realizará la fumigación semestral.</p> <p>Por tal motivo, se les solicita no dejar alimentos o utensilios que puedan contaminarse.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente Gerencia General</p>
--

2.1.3 Envío de Información

<p>FUNCIÓN O ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL</p> <p>CTOFO200.01 Atención al cliente mediante información documental UTOFOOOO3 Unidad 2 Manejar la información documental de acuerdo a los procedimientos de operación Elemento 6. <u>Manejar la correspondencia conforme a los lineamientos</u></p>
--

Una vez que se ha elaborado el documento y que éste cubre las especificaciones o características de su cliente (jefe o compañero de trabajo), deberá tramitarse el envío.

Si es un documento interno, usted mismo puede entregarlo o pedir a algún compañero su ayuda.

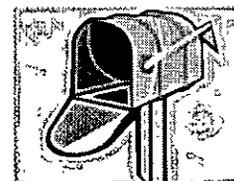
Cuando se trata de un documento dirigido a una persona, empresa o institución externa, las opciones son:

Formas de envío.

Servicio de correos

Los servicios más usuales de las oficinas de correos son:

- Reciben y entregan correspondencia del país o internacional
- Reciben y entregan piezas certificadas
- Expiden giros y vales
- Tramitan el seguro postal



Correspondencia de ira (primera), 2da (segunda), 3ra (tercera), 4ta (cuarta) y 5ta (quinta) clases:

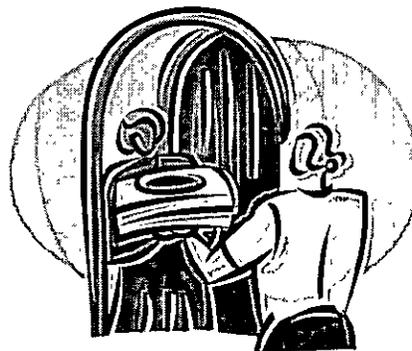
1ra: Sobre de carta o paquete cerrado.

2da: Publicaciones periódicas, de las que anticipadamente se solicitó el registro. Estas deben ser entregadas por la empresa editorial que hace la impresión.

3ra: Toda impresión que se haga por algún medio mecánico, publicaciones periódicas, que se reciban de cualquier persona.

4ta: Muestras comerciales sin valor, cuyo peso no exceda los 500 gramos y las medidas de 30 centímetros de largo, 20 de ancho y 10 de alto.

5ta: Bultos de mercancías, con valor comercial, desde un gramo hasta 20 kilos de peso.



Envíos mixtos

Los envíos mixtos se hacen por medio del correo certificado; para éstos, el cartero, en el domicilio del destinatario solicita la "firma de recibí" en la factura correspondiente, entregando:

- Sobres y paquetes cerrados de primera clase
- Bultos de tercera clase, cuando son chicos o poco voluminosos



Cuando las oficinas de correos reciben bultos de tercera y quinta clases o paquetes con servicio de seguro postal, remiten al destinatario una tarjeta a su domicilio, en la cual se le pide pase a recoger en las ventanillas correspondientes, donde le son entregadas, previa firma de conformidad de la factura relativa.

Reembolso

Es el documento que expide una administración de correos, cuando lo solicita una persona o sociedad, para liquidar el importe de un bulto postal remitido por el vendedor para el comprador, contra entrega de este documento.

Al recibir la "tarjeta de aviso" que la oficina de correos tiene unos bultos postales por reembolso, el comprador debe sujetarse a lo siguiente para recogerlos:

- Presentarse en la ventanilla de bultos certificados reembolsos y entregar, requisitada, una solicitud de giro postal, igual al la de el giro ordinario. El empleado correspondiente pone el "visto bueno" en dicha solicitud y anota, en la parte superior, la palabra "reembolso" y el número correspondiente de la certificación.

- Comprar en la ventanilla un giro postal de reembolso; cubrir el importe más gastos.

- Entregar el giro al empleado de bultos certificados y/o reembolsos y firmar la factura, identificándose en caso necesario.

Si por cualquier motivo el destinatario de un reembolso no lo recoge dentro del término reglamentario, se le devolverá al remitente.

Los reembolsos, como los giros ordinarios, prescriben a los dos años de haberse expedido.

Registro certificado

Es donde el destinatario recoge la carta o bulto y coloca el "recibi" en la factura correspondiente, previa identificación o firma de conocimiento de un negocio establecido que conozca el empleado de la oficina de correos. Se pagan los timbres de registro certificado, más los de correo ordinario.

Si el remitente desea tener una constancia de la carta o bulto enviado en sus archivos puede valerse del correo registrado, con acuse de recibo.

Giro postal

La administración de correos y las sucursales son las oficinas que están facultadas para expedir giros postales. Hay tres clases de giros postales, si se toma en consideración la oficina que deba pagarlos, y son los siguientes:

- Nacionales
- Nacionales para reembolso
- Internacionales

Giro postal nacional es el documento que expide una oficina de correos autorizada, establecida en el país, a cargo de otra oficina de la misma dependencia, que opere en la República Mexicana.

El giro nacional para reembolso, se expiden para ser pagados en las oficinas de correo;

Giros postales internacionales son los que se expiden en el país para ser pagados en el extranjero

Mensajería especializada

Es la entrega de documentos, paquetes y/o bultos a destinatarios en cualquier parte del mundo. Contratando los servicios de empresas dedicadas a esta función, El costo se determina por el lugar de envío y el peso del paquete. Se puede contratar este servicio por una sola vez o por meses y años.

Ofrecen garantía de entrega en un determinado número de horas y se llenan unos formatos con los datos del remitente y destinatario.

Correo electrónico

También es conocido como "e-mail", al igual que el correo normal proporciona un medio para enviar mensajes a otras personas. En los mensajes se pueden incluir todo tipo de imágenes, sonidos, ficheros, cartas, etcétera.

Funciona a través de Internet (red electrónica a escala mundial) y se vale de la A computadora, la cual tiene ya formatos prediseñados para el envío de y información.

Las direcciones de correo electrónico se componen por un nombre de usuario, el símbolo "@" (arroba) y el nombre del ordenador que se está utilizando o del proveedor de acceso que se contrató, ejemplo: tito@yahoo.com

Incluye un buzón en el que se reciben los mensajes que le envía otra persona o empresa.

Con este método los mensajes se pueden imprimir rápidamente, se reducen costos y aunque es un poco más lento que el fax, es más rápido que cualquier otra forma de mensajería.

Los mensajes se componen de dos partes:

Formada por los campos

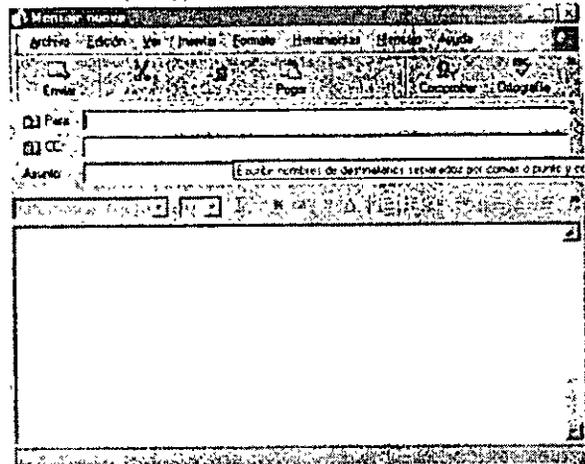
Cabecera	From: (De: -en español-) emisor del mensaje To: (Para:) destinatario del mensaje Subject (Asunto:) una frase o asunto del contenido del mensaje
Texto	Espacio para escribir el mensaje Es importante que siga las reglas del uso de mayúsculas. Evita LAS MAYUSCULAS COMPACTAS

Cómo enviar el mensaje

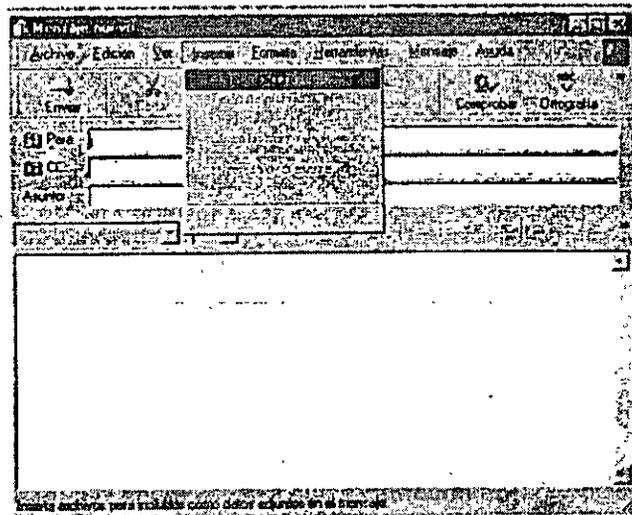
1. Acceda al correo electrónico en la computadora.
2. Haz "clic" con el ratón en el icono de enviar mensaje.
3. Escribe en los campos de la cabecera, los datos que ésta le solicita, haciendo "clic" en cada uno de ellos.
4. Pasa al cuadro de texto con otro "clic" y escriba el mensaje.
5. Una vez terminado Y revisado, haz "clic" en el icono de enviar mensaje.

El procedimiento para enviar archivos

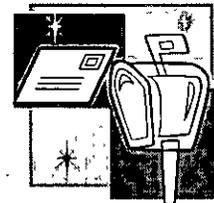
adjuntos varía de acuerdo al tipo de programa de correo que se utilice. En general:



1. Haz "clic" en el menú Insertar.
2. Selecciona "Adjuntar archivo".
3. Localiza en el disco duro o en el disco, de 3 Y2 lo que deseas anexar y da un "clic".
4. Observarás que se abre un cuadro de diálogo, en la cabecera, que incluye el archivo que deseas anexar.
5. Por último, haz "clic" en el botón

**Mensajero de la empresa**

Es una persona contratada específicamente para la entrega de documentación a las empresas con las que se tiene relación comercial o contacto



2.2 Control y seguimiento de correspondencia

FUNCIÓN o ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA DE
COMPETENCIA LABORAL

CTOFO200.01 Atención al cliente mediante información documental
 UTOFOOOO3 Unidad 2 Manejar la información documental de acuerdo a los
 procedimientos de operación
 Elemento 2.
 Registrar la información conforme a las necesidades de la organización
 Elemento 3.
 Actualizar los sistemas de información conforme a los requerimientos

2.2.1 Uso de controles

Una actividad relacionada con la correspondencia, es el control y seguimiento, que implican una serie de actividades, que dependen del sistema, tamaño y características de la empresa, pero que requiere de los principios de: control y criterio de selección.

Lee la siguiente narración y realiza los ejercicios correspondientes:

Otro día más de trabajo que inicia puntualmente con la llegada de una carta. Abro el sobre y reviso que los datos del remitente sean idénticos a los de la carta.

Leo la información y lleno mi formato de "control y seguimiento de correspondencia".

Control de correspondencia

Fecha de entrega: 11.11.02

Referencia No De documento	Procedencia y firma	Fecha de envío	Asunto	Turnada a firma y fecha	Observaciones
No 031	MORTESA, Soluciones integrales Sr. Armando Fuentes	11 11 02	Solicitar cotización para desayuno de 150 personas		

También lleno un formato llamado turno de correspondencia

Turno de correspondencia		Fecha de elaboración: 11.11.03
No. de documento: 031		Fecha de recepción: 11.11.03
Turnado a: _____		
Asunto:	Solicitan cotización para desayuno de 150 personas	
Indicaciones:		
Para su atención	<input type="checkbox"/>	_____
Para su opinión	<input type="checkbox"/>	_____
Para su conocimiento	<input type="checkbox"/>	_____
Para su atención URGENTE	<input type="checkbox"/>	_____
Comentar en reunión	<input type="checkbox"/>	_____
Remite:	Antonio Pulido, Director	

Inmediatamente, entro a la oficina del jefe, coloco la carta y el turno en su bandeja de entrada y salida.

Unos minutos después, llega mi jefe, el Lic. Antonio salda Pulido, que como siempre, pasó a saludar al equipo de trabajo y también a mí.

Buen día, Araceli, ¿Qué hay en espera?
Bienvenido Don Antonio. ¡Una cotización!

A las 9: 15 entro a su oficina para dejarle su café sin azúcar y tomo de la bandeja de salida, la carta y el turno.

La leo detenidamente:

Pide a Ventas que preparen la respuesta para ser enviarla hoy mismo, y con los datos del turno...

Turno de correspondencia		Fecha de elaboración: 11.11.03
No. de documento: 031		Fecha de recepción: 11.11.03
Turnado a: Sr. Guillermo Aréchiga, Ventas		
Asunto:	Solicitan cotización para desayuno de 150 personas	
Indicaciones:		
Para su atención	<input type="checkbox"/>	_____
Para su opinión	<input type="checkbox"/>	_____
Para su conocimiento	<input type="checkbox"/>	_____
Para su atención URGENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	Preparar respuesta hoy mismo
Comentar en reunión	<input type="checkbox"/>	_____
Remite:	Antonio Pulido, Director	

Regreso al formato de control y termino de llenar mi control de correspondencia.

Control de correspondencia

Fecha de entrada 11.11.02

Referencia No. De documento	Precedencia y firma	Fecha de envío	Asunto	Turnada a: firma y fecha	Observaciones
No. 031	MORTESA, Soluciones integrales Sr. Armando Fuentes	11 11.03	Solicitar cotización para desayuno de 150 personas	Ventas Sr. Rosendo 17.11 03	Preparar respuestas y envío para 11 11.03

Al dirigirse a ventas, para entregar la carta, me encuentro a pepe Cuauhteca, quien me da el memorando 027 del área de mantenimiento, avisa de la fumigación previa para mañana a las 17:00 horas.

Ya en ventas, entrego a Adelina (compañera del Sr. Rosendo), la carta y le pido que firme recibido en mi control.

Nuevamente, registro el memorando y lo pongo en la bandeja de entrega del licenciado.

Actividad**Ejercicio No. 6.**

Instrucciones:

Llenar el registro con los datos del memorando

Referencia No De documento	Precedencia y firma	Fecha de envío	Asunto	Turnada a: firma y fecha	Observaciones
No. 031	MORTESA, Soluciones integrales Sr. Armando Fuentes	11 11 03	Solicitar cotización para desayuno de 150 personas	Ventas Sr. Rosendo 17 11 03	Preparar respuestas y envío para 11.11.03
No 027					

Suena el teléfono! Es Francisco Estrada, el contador,

Paso la llamada al licenciado y mientras tanto clasifico los documentos que me entregó el mensajero el día de ayer:

- Un acuse de recibo de la orden de cobro... empresa "Café de Chiapas".
- La carta de la compañía "Mexicana de Alimentos, S.A." referente a la solicitud de crédito.
- La respuesta a la solicitud de información que nos hizo el Dr. Rafael Gómez.

Busco mi control del día de ayer y registro la entrega.

Ring... ring...,

-¡Ay! Me habla el licenciado:

-Haga por favor una carta para el contador Estrada, señalando que le envió las facturas de clientes y proveedores del mes de octubre, con el fin de que haga el corte correspondiente. Anexe la información y dígame que el resto de los documentos se los enviaré mañana.

-En este momento Don Antonio.

Reviso mi control de "número consecutivo" a fin de ubicar el número que debo poner como referencia a la carta y asentar estos datos. "

Actividad**Ejercicio No. 7.**

Instrucciones:

Realiza el registro correspondiente al C.P. Entrada en el formato anterior y elaborar la carta.

Bufetes Ejecutivos S.A. de C.V.
Torres Adalid 1558
Col Narvarte C.P. 03452
México, D.F.

En donde me quede... ¡Ah! Iba a archivar

Busco en la gaveta el nombre de las empresas y coloco los documentos.

Localizo la información que debo anexar al contador y saco fotocopias, el licenciado siempre me insiste en que los originales o copias de los documentos fuente deben permanecer aquí.

Preparo el sobre, primero busco los datos del contador en el tarjetero de teléfonos.

C.P. Andrés Raigosa Director Asesores Contables Cadiz No. 17 Despacho 302 Col. Alamos C.P. 03400 México, D.F. Teléfonos: 5528-2128 5528-2037 Cel: 044-55-2128-7518

Actividad

Ejercicio No. 8.

Instrucciones:

Rotula el sobre.

Bufetes Ejecutivos, S.A. de C.V. Torres Adalid 1558 Col. Narvarte C P. 03452 México, D.F.
--

Integro la información (pongo, con un clip, la carta, los anexos y el sobre, me fijo muy bien que vaya el acuse de recibo) y se la paso al licenciado para su revisión. y/o visto bueno.

El me sugiere algunos cambios, los anoto en mi libreta y me solicita le comunique con:

- .El Ing. Martínez, nuestro proveedor de arreglos florales.
- .El Ing. Eduardo Fuentes, que brinda mantenimiento al equipo de cómputo.
- .Beatriz Pulido, su hermana.

Entre llamada y llamada, realizo las correcciones, imprimo, paso a firma la carta para el contador y dejo todo en mi bandeja de salida.

Llamo a ventas para que me entreguen la cotización pendiente, que poco después coloco en mi bandeja de salida.

Así, voy preparando los documentos que Juan, el mensajero, deberá entregar el día de hoy.

Respiro profundamente, veo el reloj, ¡Apenas son las 10:30 a.m.!

2.2.2 Criterios de selección

Cada empresa, por pequeña que sea, tiene técnicas y reglas para el manejo de la correspondencia, así como procedimientos establecidos, por lo que debe distinguir, basado en el criterio de selección, si los comunicados internos o externos que se reciben son:

Criterios de selección	Ordinarios
	Urgentes
	Confidenciales

Si tu empresa no tiene ningún sistema de control ¡presenta una propuesta!

2.3 Archivo

FUNCIÓN O ACTIVIDAD LIGADA A LA NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

CTOF0200.01 Atención al cliente mediante información documental

UTOFOOO03 Unidad 1 Atender a clientes cumpliendo con los lineamientos

Elemento 7.

Archivar documentos conforme a las necesidades de consulta y lineamientos

El archivo es la memoria de una empresa, contiene información interna y externa, por ello es conveniente valorar:

- El tipo de documentación que se debe archivar
- Los fines que persigue el archivo
- La cantidad de documentos a archivar
- La vida útil de los documentos
- Quién controlará el archivo
- Cómo archivar

En cualquier empresa es imprescindible conservar ordenadamente sus documentos, para consulta en cualquier momento y fácil localización.

La elección de un sistema de archivo se hace por el tipo de documentos que se deben conservar, por lo tanto lo primero es reconocer el tipo de documentación que tiene generalmente una empresa:

1. Agentes
2. Bancos
3. Resguardos de depósitos
4. Notas de entrega
5. Contratos
6. Correspondencia (clientes)
7. Correspondencia (proveedores)
8. Facturas de clientes (copias para efectos fiscales)
9. Facturas de proveedores (originales para uso fiscal)
10. Personal (salarios, vacaciones, asistencias)
11. Resguardo de correos
12. Documentos contables (comprobaciones, impuestos, etc.)
13. Varios

De éstos, se deberá tener en cuenta:

- El valor de la documentación mientras más importante, mayor control y precisión.
- La frecuencia con la que será utilizada a mayor uso, mayor facilidad de hallazgo.
- Las características de la documentación los datos de los documentos, facilitan su registro y archivo.
- El tiempo útil de la documentación no todos los documentos se conservan el mismo tiempo.

La base de un archivo eficiente es:

Clasificar	y	Ordenar
Identificar y agrupar documentos con características comunes, que posteriormente pueden ser diferenciadas según su tipo		Asignar números y/o letras a los documentos a fin de distinguirlos dentro de una misma categoría.
Sistemas de clasificación		

Para clasificar se utiliza el nombre, que en este caso, es una frase genérica que comprende un grupo de características, y a cada uno de ellas corresponde un tipo especial de ordenación, por ejemplo:

Clasificación	Ordenación
1. Por el nombre del destinatario, autor, propietario que encabeza el documento.).	Alfabético
2. Por el nombre de dónde se envía.).	Geográfico
3. Por el asunto de que se trata o se refiere la misiva.).	Por materias
4. Por la fecha en que se recibe o envía.).	Cronológico
5. Por el número asignado al documento.	Numérico

Cada uno de éstos puede utilizarse de manera aislada o mediante combinaciones, lo importante es que si usted se incorpora a una empresa, desarrollando esta función, identifique el principio de clasificación y ordenación.

Si acaso tu empresa no tiene un sistema de archivo, ¡sé propositivo! revisa la documentación y sugiere un sistema, guíate por la información de las siguientes páginas.

2.3.1 Sistemas de clasificación

Sistema alfabético.

Se ordena siguiendo el orden de la A a la Z.

Si es persona, se ordena por el apellido.

Si es empresa, por su nombre.

Si se refiere a alguna cosa (contratos) por su nombre

Ventajas Desventajas

.Es el sistema más utilizado.

.Se puede combinar con el orden geográfico, por materias, numérico y cronológico.

.Siempre es posible intercalar nuevos nombres.

.Permite la fácil localización.

Surgen dudas porque los criterios pueden ser diferentes, por ejemplo: "talleres Mecánicos Zepeda" puede archivar:

Zepeda. Talleres Mecánicos, o Talleres mecánicos Zepeda.

.Si aumenta la documentación se vuelve complejo.

Reglas para evitar dudas:

1. Apellido paterno, materno y nombre.
2. Evite abreviaturas.
3. Si existe un artículo, preposición o prefijo se consideran parte del nombre.
4. La Palma; El Contacto, S.A.; D'Lux; Del Río, S.A. de C.V.
5. Si son nombres iguales, pero diferentes personas o instituciones, se decide el orden tomando en cuenta, otro aspecto relevante para la empresa:
Sánchez García, Ramón (proveedor)
Sánchez García, Ramón (cliente)
Secretaría de Hacienda (trámites)

- Secretaría de Hacienda (auditorías)
6. La razón social de la empresa siempre se asentará y no el nombre de una sección o funcionario.
 7. Los títulos y tratamiento se omiten.
 8. Si la persona tiene grado académico, se sigue la primera regla, después del nombre se coloca una coma (,) y luego el grado: García Víctorín Jorge, Dr.
 9. No use abreviaturas.
 10. Evite clasificar iniciando por empresa, compañía, sociedad; en su lugar, utilice siempre el nombre.

Sistema geográfico.

Se archivan los documentos por el nombre de la localidad en la que residen las personas o empresas.

Ventajas	Inconvenientes
Conservar las ventajas de la clasificación Alfabética	La incorporación de muchos municipios o localizaciones, hace compleja su entrada y localización.

Generalmente

Se usa en campaña de promoción, venta o distribución de un producto o servicio.

Reglas básicas

1. Siga el orden lógico: entidad federativa, ciudad, pueblo, colonia, calle.
2. Conjuntamente con el orden alfabético.

Sistema por material

(También se le llama por categoría o clases).

Se archiva según una determinada característica, considerada esencial, de los documentos, es decir por su contenido o tipo.

Ventajas	Inconvenientes
Permite archivar según los procesos de trabajo de una oficina, por ejemplo: Facturar, correspondencia general, productos entregados, personal, clientes, proveedores.	Cuanto más se profundiza en las subdivisiones, las dificultades son mayores.

Reglas para su uso:

1. Determine límites para cada materia.
2. Defina, previamente, las eventuales relaciones entre los temas.
3. Si no puede establecer de antemano todas las materias, utilice una guía rápida, al inicio del archivero, para identificar el tema y subtema.

Sistema cronológico.

La documentación se ordena progresivamente, tomando por base la fecha de entrada, fabricación, adquisición vencimiento recibo etcétera.

Ventajas	Inconvenientes
.Es muy útil para documentos de carácter financiero.	No se adopta para facilitar el hallazgo de documentos de otra naturaleza.
.Puede archivarse y examinarse con rapidez.	
Es lo más conveniente para documentos con fecha de vencimiento.	

Reglas para su uso:

1. Haga la clasificación por meses, quincenas, semanas, días.
2. Dentro de cada sección ordene alfabética y numéricamente.
3. Es conveniente la utilización de un registro que indique lo que se tiene (entradas o salidas) en cada día.

Sistema numérico.

Se asigna un número progresivo a cada expediente

Ventajas	Desventajas
Permiten una clasificación exacta.	Localizar el documento clasificado, si no se conoce el número, resulta casi imposible.
Se puede hacer una lectura más fácil Y por ende su localización.	Puede llegar fácilmente a números de 7 u 8 cifras y aumenta la posibilidad de error.
No surgen dudas en su ordenamiento y facilita la entrada de documentos.	Al transcribir o leer un número, aumentan las posibilidades de error.

Reglas para evitar confusiones:

1. Se recomienda la combinación con otro sistema.
2. Haga una clasificación escalonada, de 10 en 10, de 50 en 50 o de 100 en 100, según sus necesidades.
3. Registre el número progresivo que corresponda al expediente y los demás datos de su descripción (nombre, lugar, asunto, etc.)
4. Asigne a la clasificación y a la guía de archivo.

De esta manera, es conveniente que la empresa y usted combinen los sistemas, que de acuerdo a sus procesos de trabajo, resulten más eficientes.

2.3.2 Proceso para archivar

Se Integra por cinco pasos:

1. Inspección	<p>Revisar la documentación y comprobar que tiene las iniciales o signos de autorización para su archivo. Es común devolverlo a la persona que trabajó con el, para que se ponga en el expediente que le corresponde.</p>
2. Clasificar	<p>Determinar el nombre, asunto u otro encabezamiento bajo el cual se va a archivar. Para ello, utilice cualquiera de estas posibilidades: Por el nombre del membrete (correspondencia recibida). Por el nombre de la compañía a quien está dirigida la carta (acuses de correspondencia recibida). Por el nombre del que firma la carta (correspondencia recibida). Por el nombre o asunto de la carta (correspondencia recibida o enviada). Por el nombre de la localidad. Para decidir, piense en el título por el cual le solicitarán ese expediente. Si cree que se lo pueden pedir de diversas formas, archive bajo el encabezamiento más usado y haga referencia bajo las otras posibilidades. A este último unto se le llama referencia cruzada</p>
3. Clasificar O marcar	<p>Consiste en escribir o indicar con alguna clave el nombre que se ha escogido para archivar. Hay tres métodos comunes. 1 El nombre seleccionado se subraya con lápiz de color. A veces se usan diferentes colores para los diferentes tipos de documentos de cada departamento, área o sección. 2 Si el nombre bajo el cual debe ser archivado un documento no aparece en la carta o el cuerpo del documento, se escribe en la esquina superior derecha. 3 Si el documento tiene una referencia cruzada, se sigue el paso número dos, se subraya el título y además se pone una "X" al final del renglón para indicar la referencia.</p>
4. Distribuir	<p>Es el proceso para ordenar los documentos de acuerdo a la primera letra del nombre que ha sido subrayado o escrito. Esto facilita el proceso de colocación de la correspondencia en los archivos.</p>
5. Archivar	<p>Archivar Es colocar los papeles o documentos en los archivos.</p>

En caso de préstamo de expedientes se recomienda lo siguiente:

Al sacar el fólder del cajón del archivero, levantar el expediente que sigue o bien poner una marca, papel o separador de préstamo y aunque sólo se utilice en la misma oficina, es conveniente anotar en una libreta a quién se le presta, la información que contiene, fecha y hora.

Actividad

Ejercicio No. 10.

Instrucciones:

Ordena y clasifica los siguientes documentos en orden alfanumérico.

CONVENIOS

DIRECTORIO DE CÁMARAS Y ASOCIACIONES DEL
D.F. Y ESTADO DE MÉXICO
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA HULERA
(IACA-AMDA)
CENTRO DE CAPACITACIÓN
TEXTIL (CATEX)
COLEGIO DE BACHILLERES
EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LA MEJORA
CONTINUA
CONFEDERACIÓN DE TRABAJADORES DE MÉXICO
CARPETA DE SERVICIOS
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DEL
HIERRO Y DEL ACERO (CANACERO)
DIRECTORIO DE INSTITUCIONES y ORGANISMOS
DE LOS SECTORES
ENVASES UNIVERSALES, S.A. DE C.V.
COMISIÓN DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL
RETIRO (CONSAR)
CÁMARA TEXTIL DE PUEBLA Y TLAXCALA
CONFEDERACIÓN OBRERA MEXICANA
ERATEX, S.A. DE C.V.
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA
CONSTRUCCIÓN
ESTUDIO DE LA INDUSTRIA TEXTIL y DEL
VESTIDO
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA HULERA
FARIEL, S.A DE C.V.
CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA HULERA

Glosario

Acento diferenciador	Signo gráfico que se utiliza en las palabras que se escriben de la misma forma, pero tienen significados diferentes, aún, aun; de dé; él, el; tú, tu.
Anfibología	Doble sentido o una manera de hablar a la que puede darse más de una interpretación.
Complemento	Palabra o grupo de palabras que se añade a otras para completar o precisar su sentido.
Comunicados	Aviso o información transmitidos oficialmente.
Control de inventarios	Lista en que se inscriben y describen, artículo por artículo, todos los bienes muebles que pertenecen a una empresa o persona. Se lleva a cabo a través de formatos específicos elaborados por la misma empresa.
Destinatario	Persona a quien va dirigida o destinada una cosa
Diptongo	Unión de dos vocales en una sola sílaba.
Endoso:	Mención firmada en el dorso de un documento, que transfiere su propiedad a otra persona. Ceder a favor de otro un documento.
Fonema	Elemento sonoro de la lengua.
Hiato	Encuentro de dos vocales consecutivas sin formar diptongo.
Letras conflictivas	Dificultad en el uso de algunas letras, como r, rr; v, b; g, j.
Memorando	Papel con membrete en el que se anota un informe o comunicación en que se exponen hechos o taciones para que se tengan en cuenta en determinados asuntos.
Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL)	Documento en el que se define la competencia laboral y donde se describe una función productiva de manera ordenada. Señala lo que la persona tiene que ser capaz de hacer, lo que necesita saber para poder hacerlo, en qué situación realizará lo previsto y cómo se va a evaluar si lo que hizo cumple con los resultados previamente establecidos..
Operación de compra	Transacción efectuada a través de intercambio de dinero por algún bien o servicio
Preposición	Parte invariable de la oración que indica la relación entre dos palabras o términos.
Proceso para archivar	Pasos que se tienen que seguir para ordenar un archivo
Proveedor	Empresa encargada de suministrar.
Redacción	Poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas.
Sílaba	Conjunto de fonemas que se pronuncian con una sola emisión de voz.
Sintaxis	Parte de la gramática que estudia la estructura de la oración.

Sistema de clasificación	Forma de ordenar varios documentos.
Tilde	Signo gráfico colocado sobre una letra.
Tónica	Sílaba en la que recae el mayor sonido.
Triptongo	Grupo de tres vocales que forman una sola sílaba.
Voz activa	Forma que significa que el sujeto realiza la acción
Voz pasiva	Forma que significa que el sujeto recibe la acción

Bibliografía

ALONSO, Martín. Ciencia del lenguaje y arte del estilo. Tomo 1: Teoría y sinopsis. Tomo 11: Libro práctico. México. Ediciones Aguilar

CONTINOLO, G. El archivo en la organización moderna. España. Ediciones Deusto -Bilbao.

GARCÍA MARTÍN. Correspondencia comercial. Teoría y práctica. España. Editorial Héroes, S.A.

GONZÁLEZ DEL VALLE Luis y Antolín González del Valle. Correspondencia comercial: Fondo y forma. U.S.A. South-Western Publishing Co.

SECRETARIA DE EDUCACION PÚBLICA. Taller de redacción 1, 11 Y 111, Preparatoria abierta. México. SEP

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Manual de normas editoriales. México. STPS.

SELECCIONES DEL READER'S DIGEST. La fuerza de las palabras. Como hablar y 8 escribir para triunfar. México, Reader's Digest.

VIVALDI, Martín. Curso de redacción, del pensamiento a la palabra. Teoría y práctica de la composición y del estilo. Madrid. Editorial Parainfo.