

UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa

Elaborado por: María Esther Chaparro Martín

Edición: 5.0

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16360-17-8 • Depósito legal: MA 43-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

# Presentación

## Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenido/a a la Unidad Formativa UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa, que pertenece al Módulo Formativo MF0969\_1: Técnicas administrativas básicas de oficina, a su vez dentro del Certificado Profesional ADGG0408: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales, de la familia profesional Administración y Gestión.

## Presentación de los contenidos

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, y siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda. Para ello, se analizará el tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa.

## Objetivos del Módulo Formativo

Los objetivos generales del Módulo Formativo son:

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado,

según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.

- Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, y siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.
- Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.
- Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.
- Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

# Índice

## UD1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

1.1. La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.....	9
1.1.1. Funciones .....	11
1.1.2. Elementos .....	12
1.1.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos .....	15
1.1.4. La correcta expresión de los textos escritos.....	18
1.2. Gestión de la recepción de la correspondencia .....	22
1.2.1. Selección y clasificación .....	23
1.2.2. Registro .....	25
1.2.3. Distribución .....	28
1.3. Preparación de la correspondencia.....	30
1.3.1. Personas que la elaboran.....	31
1.3.2. Número de copias .....	33
1.3.3. Firma de la correspondencia .....	35
1.4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos .....	36
1.4.1. Medios.....	39

1.4.2. Materiales.....	41
1.4.3. Procedimientos .....	43
1.5. Gestión de la salida de la correspondencia .....	45
1.5.1. Tareas antes de proceder al envío .....	45
1.5.2. Libro Registro de Salida .....	47
1.6. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería .....	48
1.6.1. Servicio de correos.....	49
1.6.2. Mensajería.....	50
1.6.3. Telefax.....	51
1.6.4. El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes .....	53
1.7. El envío de la correspondencia .....	56
1.7.1. Productos y servicios que ofrece correos .....	57
1.7.2. Formas en que puede hacerse el envío .....	59
1.7.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia .....	60
1.8. Normativa legal de seguridad y confidencialidad .....	63
1.9. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia .....	66
1.9.1. Proceso de archivo.....	69
1.9.2. Control de archivo .....	71
1.9.3. Sistema de clasificación de los documentos.....	73
1.10. Internet como medio de comunicación .....	77
1.10.1. Definición de internet .....	79
1.10.2. La página web.....	81
1.10.3. Los portales .....	83
1.10.4. Transferencia de ficheros .....	88
1.10.5. Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail .....	91
Glosario .....	111
Soluciones.....	115

# UD1

Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa

- 1.1 La comunicación escrita en empresas públicas y privadas
  - 1.1.1. Funciones
  - 1.1.2. Elementos
  - 1.1.3. Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos
  - 1.1.4. La correcta expresión de los textos escritos
- 1.2. Gestión de la recepción de la correspondencia
  - 1.2.1. Selección y clasificación
  - 1.2.2. Registro
  - 1.2.3. Distribución
- 1.3 Preparación de la correspondencia
  - 1.3.1. Personas que la elaboran
  - 1.3.2. Número de copias
  - 1.3.3. Firma de la correspondencia
- 1.4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos
  - 1.4.1. Medios
  - 1.4.2. Materiales
  - 1.4.3. Procedimientos
- 1.5. Gestión de la salida de la correspondencia
  - 1.5.1. Tareas antes de proceder al envío
  - 1.5.2. Libro Registro de Salida
- 1.6. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería
  - 1.6.1. Servicio de correos
  - 1.6.2. Mensajería
  - 1.6.3. Telefax
  - 1.6.4. El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes
- 1.7 El envío de la correspondencia
  - 1.7.1. Productos y servicios que ofrece correos
  - 1.7.2. Formas en que puede hacerse el envío
  - 1.7.3. Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia
- 1.8. Normativa legal de seguridad y confidencialidad
- 1.9. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia
  - 1.9.1. Proceso de archivo
  - 1.9.2. Control de archivo
  - 1.9.3. Sistema de clasificación de los documentos
- 1.10. Internet como medio de comunicación
  - 1.10.1. Definición de internet
  - 1.10.2. La página web
  - 1.10.3. Los portales
  - 1.10.4. Transferencia de ficheros
  - 1.10.5. Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.



## 1.1. La comunicación escrita en empresas públicas y privadas

La comunicación en la empresa es un aspecto clave y necesario para que la empresa pueda desarrollarse y llegue a alcanzar un determinado éxito en sus objetivos. La comunicación dentro de la empresa ayuda a que se produzca de manera coherente la integración entre los planes, los objetivos y las distintas acciones formativas de la misma a todos sus niveles.

Otra de las funciones que cumple la comunicación en la empresa es la de evitar el aislamiento que puede darse con la división del trabajo.

En la empresa, la comunicación es un elemento mediatizado que pretende convencer, persuadir, influir e informar de los objetivos que se propone. Es una herramienta estratégica para la gestión de empresas, es decir, la comunicación en la empresa es un instrumento de gestión y de dirección que, en cuanto a su definición, funciones y aplicación depende de las políticas, las estrategias y las posiciones que adopta una empresa en cada situación concreta.

La comunicación en una empresa puede ser bien oral o bien escrita y en función de su ámbito puede ser externa o interna.

La comunicación interna es la que se da dentro de la propia empresa, dentro de los distintos niveles jerárquicos para transmitir indicaciones, y que se produzca un feedback. La comunicación externa viene del entorno exterior de la empresa.

Podemos hablar también de comunicación formal, que es aquella que se establecen dentro de los canales de la propia empresa, y de comunicación informal, que se da fuera de los cauces reglamentarios establecidos, surgiendo debido a relaciones espontáneas entre los trabajadores.

- Comunicación formal: es la propia organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se utiliza con el fin de transmitir órdenes e instrucciones , o cuestiones relacionadas con el trabajo.
- Comunicación informal: es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, esto permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones también permite obtener información adicional.

Las comunicaciones empresariales adoptan formas variadas y tienen una cantidad de funciones.



Cuando las empresas utilizan bien las tácticas de comunicación son más exitosas y obtienen mayores recompensas por sus esfuerzos. Una mala comunicación o su ausencia pueden provocar el fin de un producto o servicio, simplemente porque la percepción pública no va a favorecer.

---

