

Unidad 2 – Documentación y correspondencia administrativa

1. Introducción

La documentación y la correspondencia son elementos esenciales en la gestión administrativa. Permiten registrar, comunicar y organizar la información necesaria para el funcionamiento de cualquier entidad, ya sea pública o privada.

En esta unidad aprenderás los distintos tipos de documentos administrativos, los canales de correspondencia y las normas básicas para su elaboración, clasificación y conservación.

2. Tipos de documentos administrativos

Los documentos administrativos pueden clasificarse en varios grupos según su contenido, función o soporte. Aquí destacamos los más comunes:

2.1 Documentos internos

- Informes: Recogen datos o análisis realizados por personal interno.
- Actas: Resumen de lo tratado en reuniones.
- Notificaciones internas: Comunicaciones breves entre departamentos.

2.2 Documentos externos

- Cartas comerciales: Comunicación formal con clientes o proveedores.
- Solicitudes: Peticiones realizadas a la empresa por parte de usuarios o empleados.
- Reclamaciones y respuestas: Relativas a quejas o aclaraciones.

2.3 Documentos digitales

- Pueden incluir versiones electrónicas de los anteriores, firmadas digitalmente o gestionadas en plataformas específicas.

3. La correspondencia administrativa

La correspondencia es el intercambio de comunicaciones escritas entre la empresa y sus distintos interlocutores.

3.1 Tipos de correspondencia

- Correspondencia oficial: Tiene carácter formal y suele estar relacionada con trámites administrativos.
- Correspondencia comercial: Relacionada con la actividad económica (presupuestos, facturas, pedidos).
- Correspondencia informal: Usada en comunicaciones más relajadas, aunque siempre debe mantenerse un tono profesional.

3.2 Canales de envío

- Correo postal: Aún se usa en trámites legales, notificaciones y envíos físicos.
- Correo electrónico: Canal más frecuente por su rapidez, bajo coste y trazabilidad.
- Mensajería interna o plataformas corporativas: Ejemplo: Microsoft Teams, Slack, intranets corporativas.

4. Requisitos de un buen documento administrativo

Los documentos deben cumplir una serie de características esenciales:

- Claridad: Lenguaje sencillo y directo.
- Precisión: Información concreta, sin ambigüedades.
- Buena presentación: Márgenes, sangrías, uso adecuado de negritas, etc.
- Ortografía y gramática correctas.
- Datos completos: Incluyendo fechas, referencias, destinatarios y remitentes.

5. Registro, archivo y conservación

Toda documentación administrativa debe pasar por un proceso de control:

5.1 Registro

- Todo documento entrante y saliente debe registrarse para garantizar trazabilidad.
- Se asigna un número de entrada o salida, fecha y asunto.

5.2 Archivo

- Puede ser físico (carpetas, archivadores) o digital (servidores, plataformas en la nube).
- Se clasifica por:
 - Orden alfabético
 - Cronológico
 - Temático
 - Numérico

5.3 Conservación

- Hay normativas legales que indican cuánto tiempo deben conservarse ciertos documentos (por ejemplo, facturas: 4 años según la Agencia Tributaria en España).
- Transcurrido ese tiempo, se puede proceder a su eliminación segura.

6. Firma y validez documental

- La firma manuscrita sigue siendo válida en muchos documentos físicos.
- La firma digital permite validar documentos electrónicos con seguridad jurídica.
- En España, el uso del certificado digital o el DNI electrónico garantiza la autenticidad de muchos trámites administrativos.

7. Comunicación formal: estructura de una carta administrativa

Las cartas y correos administrativos siguen una estructura clara:

Remitente

Fecha

Destinatario

Asunto

Cuerpo del mensaje

Despedida formal

Firma

Ejemplo de despedida formal:

Atentamente,

Dirección Administrativa – Servicios Alicia SL

8. Normas básicas de estilo en correspondencia

- Usar tratamientos adecuados: “Estimado/a”, “Muy Sr./Sra. mío/a”
- Evitar coloquialismos o emoticonos en correos formales.
- Revisar siempre antes de enviar.

9. Herramientas digitales para la gestión documental

Existen múltiples herramientas accesibles que facilitan la redacción, organización y envío de documentos:

- Procesadores de texto: Word, LibreOffice Writer.
- Gestores documentales: Google Drive, OneDrive, Dropbox.
- Correo electrónico profesional: Outlook, Gmail corporativo.
- Firmas electrónicas: Auto firma, DocuSign, Adobe Acrobat.

Todas estas herramientas tienen versiones accesibles o compatibles con lectores de pantalla, algo fundamental en tu proyecto.

10. Conclusión

La documentación y la correspondencia no solo son tareas rutinarias, sino pilares fundamentales para el buen funcionamiento de una organización. Una buena gestión documental mejora la eficiencia, evita errores y garantiza el cumplimiento legal. Además, una comunicación clara y bien estructurada mejora las relaciones internas y externas de la empresa.

Ejercicios Unidad 2

1. Describe qué es la documentación administrativa y su importancia en la empresa.
2. Enumera al menos cinco tipos de documentos administrativos y explica para qué sirve cada uno.
3. Explica cómo se debe estructurar una carta formal.
4. Describe dos métodos para organizar la documentación en una empresa.